

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**Proceso de selección de personal para optimizar la calidad de servicio de los colaboradores de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e hidrocarburos Yanacancha - 2023**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

**Bach. Keiko Lesly ASCANOA TORRES**

**Bach: Gerardo Kevin HUARI TAPIA**

**Asesor:**

**Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY**

**Cerro de Pasco - Perú – 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**Proceso de selección de personal para optimizar la calidad de servicio de los colaboradores de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e hidrocarburos Yanacancha - 2023**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. César Wenceslao RAMOS INGA**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. Iván Bruno POMALAZA BUENDIA**  
**MIEMBRO**

---

**Dr. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ**  
**MIEMBRO**



---

## **INFORME DE ORIGINALIDAD N° 018-2024-UI/FACE-UNDAC**

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

**Keiko Lesly, ASCANOA TORRES - Gerardo Kevin, HUARI TAPIA**

Escuela de Formación Profesional

### **ADMINISTRACIÓN**

Tipo de trabajo:

**Tesis**

### **Título del trabajo**

Proceso de Selección de Personal para Optimizar la Calidad de Servicio de los colaboradores de la empresa ECOSERM – Rancas, Estación de Servicios e Hidrocarburos Yanacancha -2023

**Asesor:**

**Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY**

Índice de Similitud: **9%**

Calificativo

**APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 18 de marzo de 2024



Firmado digitalmente por CARDENAS SINCHE Jose Antonio FAU  
20154805046 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 18.03.2024 11:27:59 -05:00

**DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE**  
**Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE**  
**DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN (e)**

## **DEDICATORIA**

Nuestro estudio presente lo dedicamos con mucho cariño y aprecio a nuestros familiares más cercanos por su constante apoyo en nuestro proceso formativo para lograr ser profesionales que contribuyamos a desarrollo social.

## **AGRADECIMIENTO**

A Nuestro altísimo Dios por permitirnos ser parte de la vida a nuestra alma mater Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, a toda la comunidad Universitaria autoridades, personal administrativo, estudiantes por ser parte en todo este proceso de profesionalización que nos tocó emprender.

A los Maestros y doctores de la escuela de Administración, quienes nos compartieron sus conocimientos, experiencia en esta hermosa disciplina de la Administración a cada uno de ellos nuestra eterna gratitud.

## RESUMEN

Un proceso de contratación que optimice la calidad de los servicios de los colaboradores es esencial para garantizar que la empresa cuente con una fuerza laboral competente y comprometida para brindar el mejor servicio posible a sus clientes. A continuación, se muestra una descripción general de los principales pasos de este proceso.

**Identificar las necesidades:** El primer paso es determinar qué puestos son esenciales para brindar un servicio de calidad. Esto incluye un análisis de las funciones, responsabilidades y competencias requeridas para cada rol.

**Desarrollar un perfil de trabajo:** cree un perfil de trabajo detallado que incluya habilidades técnicas, habilidades de comportamiento, experiencia previa y otros atributos relacionados con el trabajo. **Vacantes:** Las vacantes se anuncian a través de diversos canales como sitios web de empleo, redes sociales, empresas de contratación, etc.

**Recepción de solicitudes:** Los candidatos interesados envían su currículum y solicitud, los cuales serán revisados para determinar si cumplen con los requisitos mínimos.

**Entrevista:** Se entrevista a los candidatos preseleccionados. Estas entrevistas pueden ser individuales o grupales y están diseñadas para evaluar las habilidades técnicas y de comportamiento del candidato.

**Seguimiento y retroalimentación:** Se establece un proceso de seguimiento y retroalimentación para evaluar continuamente el desempeño de los socios y brindarles orientación para mejorar la calidad de los servicios.

Mejora Continua: El proceso de contratación y desarrollo es continuo ya que tiene como objetivo mantener un equipo altamente capacitado y adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado y del negocio.

En resumen, un proceso de contratación que optimice la calidad del servicio de los socios implica identificar talentos, evaluar habilidades y habilidades e involucrar candidatos que puedan contribuir eficazmente a la prestación de servicios de alta calidad. Este proceso es fundamental para el éxito de cualquier organización orientada al servicio al cliente.

**Palabras clave:** Reclutamiento, evaluación de competencias, capacitación, integral, desarrollo continuo, retención de talento, perfil de candidato, entrevistas, estrategia de recursos humanos, Optimización del servicio.

## **ABSTRACT**

A hiring process that optimizes the quality of employee services is essential to ensure that the company has a competent and committed workforce to provide the best possible service to its clients. Below is an overview of the main steps in this process.

**Identify needs:** The first step is to determine which positions are essential to providing quality service. This includes an analysis of the duties, responsibilities and competencies required for each role.

**Develop a job profile:** Create a detailed job profile that includes technical skills, behavioral skills, previous experience, and other job-related attributes. **Vacancies:** Vacancies are advertised through various channels such as employment websites, social media, recruitment companies, etc.

**Receiving Applications:** Interested candidates submit their resume and application, which will be reviewed to determine if they meet the minimum requirements.

**Interview:** Shortlisted candidates are interviewed. These interviews can be individual or group and are designed to evaluate the candidate's technical and behavioral skills.

**Monitoring and feedback:** A monitoring and feedback process is established to continually evaluate the performance of partners and provide them with guidance to improve the quality of services.

**Continuous Improvement:** The hiring and development process is continuous as it aims to maintain a highly trained team and adapt to the changing needs of the market and business.

In summary, a hiring process that optimizes partner service quality involves identifying talent, assessing skills and abilities, and engaging candidates who can

effectively contribute to the delivery of high-quality services. This process is critical to the success of any customer service-oriented organization.

**Keywords:** Recruitment, skills assessment, training, comprehensive, continuous development, talent retention, candidate profile, interviews, human resources strategy, Service optimization.

## INTRODUCCIÓN

Optimizar la calidad de los servicios de los socios es un objetivo fundamental de cualquier organización que busque seguir siendo competitiva y satisfacer las necesidades de los clientes. Uno de los componentes clave para lograr este objetivo es el proceso de contratación. En este sentido, una introducción detallada al proceso se convierte en un paso esencial para garantizar que las personas sean reclutadas, evaluadas y comprometidas para brindar el valor y el compromiso necesarios para mejorar la calidad del servicio.

El proceso de contratación es un proceso estratégico que no se trata sólo de cubrir vacantes. Esta es una oportunidad para identificar candidatos que mejor se adapten a la cultura de la empresa, que tengan las habilidades y habilidades necesarias y que se alineen con los valores y objetivos de la organización.

El proceso de selección de personal juega un papel crucial en la optimización de la calidad del servicio de los empleados. Al reclutar, evaluar y contratar personas que se ajusten a la cultura de su empresa y tengan las habilidades adecuadas, puede sentar las bases para brindar un servicio excepcional que cumpla con las expectativas del cliente e impulse el éxito de su organización.

El objetivo de esta tesis es determinar de qué manera el proceso de selección de personal permitirá optimizar la calidad del servicio de los colaboradores de ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023; para ello las secciones del estudio relevantes para este tema son:

**Capítulo I**, Se define el problema de investigación, incluidos los aspectos específicos del problema que se investigará, así como los objetivos, la justificación y las limitaciones del estudio; esto constituye el presente capítulo.

**Capítulo II**, Considera el marco teórico; discute la fundamentación teórica de las variables de investigación; arribando a posiciones teorías y enfoques que consolidan la propuesta metodológica de la investigación.

**Capítulo III**, La metodología y las técnicas de investigación se discuten en detalle el tipo, nivel desde el alcance y la profundidad del estudio hasta su diseño y tamaño de la muestra, así como los métodos estadísticos utilizados y la confiabilidad y validez de los instrumentos utilizados para recopilar información.

**Capítulo IV**, Se presentan los hallazgos del estudio, junto con un análisis de esos hallazgos y una comparación con las hipótesis para su validación o negación.

Finalmente, las Conclusiones y Recomendaciones a las que se arribó en el estudio.

## ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la Investigación.....	3
1.3. Formulación del problema .....	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas Específicos .....	4
1.4. Formulación de objetivos.....	4
1.4.1. Objetivo general .....	4
1.4.2. Objetivos específicos .....	5
1.5. Justificación de la investigación .....	5
1.5.1. Justificación teórica.....	5
1.5.2. Justificación práctica .....	6
1.5.3. Justificación metodológica.....	6
1.5.4. Justificación de conveniencia:.....	6
1.6. Limitaciones de la investigación.....	7

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de estudio.....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	15
2.1.3. Antecedentes locales .....	16
2.2. Bases teóricas – científicas .....	21
2.2.1. Proceso de Selección de Personal .....	21
2.2.2. Calidad del servicio.....	38
2.3. Definición de términos básicos .....	48
2.4. Formulación de Hipótesis .....	57
2.4.1. Hipótesis general .....	57
2.4.2. Hipótesis Específicas .....	57
2.5. Identificación de variables .....	58
2.6. Definición operacional de variables e indicadores .....	59

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de Investigación.....	60
3.2. Nivel de investigación.....	60
3.3. Métodos de investigación.....	61
3.4. Diseño de investigación .....	61
3.5. Población y muestra .....	62
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	62
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	63
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	65

3.9. Tratamiento Estadístico.....	66
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica .....	66

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo .....	67
4.2. Presentación, análisis e interpretación de datos .....	68
4.3. Prueba de hipótesis.....	88
4.3.1. Prueba de la significancia de la hipótesis general .....	88
4.3.2. Prueba de la significancia de las hipótesis específicas.....	90
4.4. Discusión de resultados.....	94

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Consideras tener los conocimientos suficientes para realizar tu trabajo? .....	68
Tabla 2: ¿Muestras disponibilidad a actualizar y/o adquirir conocimiento sobre la labor que realizas? .....	69
Tabla 3: ¿Te consideras que tienes habilidades para manipular los equipos de tu trabajo? .....	70
Tabla 4: ¿Consideras que las habilidades son importantes para realizar un buen trabajo? .....	71
Tabla 5: ¿Consideras que tu capacidad está acorde a las labores encomendadas? .....	72
Tabla 6: ¿Consideras que muestras todas tus capacidades al momento de realizar tu trabajo? .....	73
Tabla 7: ¿Te sientes motivado para realizar un buen trabajo? .....	74
Tabla 8: ¿Esperas que otros te motivan para realizar un buen trabajo? .....	75
Tabla 9: ¿Demuestras actitud ante los problemas laborales? .....	76
Tabla 10: ¿Tienes actitudes positivas cuando realizas labores?.....	77
Tabla 11: ¿Consideras que el ambiente interno es satisfactorio en tu centro de trabajo? .....	78
Tabla 12: ¿Consideras que el clima laboral de tu organización influye en la calidad del servicio que prestas?.....	79
Tabla 13: ¿Consideras que tu organización te brinda oportunidades para desarrollarte? .....	80
Tabla 14: ¿Consideras permanecer en tu organización, porque estás seguro de poder desarrollarte como persona? .....	81
Tabla 15: ¿Tu organización te brinda todas las condiciones necesarias para realizar un buen trabajo? .....	82

Tabla 16: ¿Las instalaciones de tu organización son seguras para la labor que realizas? .....	83
Tabla 17: ¿Consideras que tu organización reconoce el trabajo que realizas?.....	84
Tabla 18: ¿Consideras que tu remuneración está acorde a las labores que realizas? ....	85
Tabla 19: ¿Considera que cuentan con un local apropiado y atractivo? .....	86
Tabla 20: ¿Considera que cuentan con un servicio apropiado y atractivo? .....	87
Tabla 21: Contrastación de la Hipótesis General .....	89
Tabla 22: Contrastación de la Hipótesis Especifica 1 .....	91
Tabla 23: Contrastación de la Hipótesis Especifica 2 .....	92
Tabla 24: Contrastación de la Hipótesis Especifica 3 .....	94

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: ¿Consideras tener los conocimientos suficientes para realizar tu trabajo? ..	68
Gráfico 2: ¿Muestras disponibilidad a actualizar y/o adquirir conocimiento sobre la labor que realizas? .....	69
Gráfico 3: ¿Te consideras que tienes habilidades para manipular los equipos de tu trabajo? .....	70
Gráfico 4: ¿Consideras que las habilidades son importantes para realizar un buen trabajo? .....	71
Gráfico 5: ¿Consideras que tu capacidad está acorde a las labores encomendadas? ....	72
Gráfico 6: ¿Consideras que muestras todas tus capacidades al momento de realizar tu trabajo? .....	73
Gráfico 7: ¿Te sientes motivado para realizar un buen trabajo? .....	74
Gráfico 8: ¿Esperas que otros te motivan para realizar un buen trabajo? .....	75
Gráfico 9: ¿Demuestras actitud ante los problemas laborales? .....	76
Gráfico 10: ¿Tienes actitudes positivas cuando realizas labores?.....	77
Gráfico 11: ¿Consideras que el ambiente interno es satisfactorio en tu centro de trabajo? .....	78
Gráfico 12: ¿Consideras que el clima laboral de tu organización influye en la calidad del servicio que prestas?.....	79
Gráfico 13: ¿Consideras que tu organización te brinda oportunidades para desarrollarte? .....	80
Gráfico 14: ¿Consideras permanecer en tu organización, porque estás seguro de poder desarrollarte como persona? .....	81
Gráfico 15: ¿Tu organización te brinda todas las condiciones necesarias para realizar un buen trabajo? .....	82

Gráfico 16: ¿Las instalaciones de tu organización son seguras para la labor que realizas? .....	83
Gráfico 17: ¿Consideras que tu organización reconoce el trabajo que realizas? .....	84
Gráfico 18: ¿Consideras que tu remuneración está acorde a las labores que realizas? .	85
Gráfico 19: ¿Considera que cuentan con un local apropiado y atractivo? .....	86
Gráfico 20: ¿Considera que cuentan con un servicio apropiado y atractivo? .....	87
Gráfico 21: Distribución de la prueba T para la docimasia de la hipótesis general. ....	90

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gestión del Talento Humano .....	30
Figura 2: Percepción de la calidad de Servicio .....	43
Figura 3: Estructura Orgánica de la Estación de servicios e Hidrocarburos ECOSERM-Rancas.....	47

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

Las organizaciones son sistemas sociales diseñados para alcanzar metas y objetivos a través de la gestión de recursos humanos o del talento. Según Chiavenato (2002), “Una organización es un sistema en el que dos o más personas coordinan conscientemente sus actividades” (p. 53).

Las organizaciones son un tema de estudio en las ciencias de la gestión y ciertos campos de estudio en otras disciplinas como la sociología, la economía y la psicología. Por tanto, las organizaciones, independientemente de su tipo, están formadas por personas, y se forman relaciones interpersonales para realizar actividades que contribuyen al logro de las metas y objetivos planteados.

La gestión de recursos humanos intenta comprender la influencia de los individuos, grupos y estructuras en el comportamiento de una organización para mejorar la eficacia organizacional y lograr sus objetivos. Este comportamiento es resultado de la cultura organizacional predominante. De acuerdo con lo anterior, existe un área de negocio que se encarga de desarrollar el plan general para

garantizar que las personas que trabajan en la organización puedan alcanzar de manera efectiva la misión y visión de la organización. Este campo, ahora conocido como "gestión del talento", se centra en los empleados en función de aspectos como la cultura y estructura organizacional, las características contextuales del entorno, la tecnología y el negocio aplicados, los procesos internos y un sinnúmero de otras variables importantes. Realizar tareas de manera eficiente. Según (Koontz & Weihrich, 1996) (p. 67).

Actualmente, la calidad del servicio es mala o nada práctica y muchas empresas lo ignoran. El aumento de la competencia y el surgimiento de la diversidad organizacional significa que se esfuerzan por brindar productos de calidad y un mejor servicio al cliente, gracias a la diversidad de negocios y productos, los clientes siempre exigen lo mejor, ya que antes las ofertas eran más limitadas, pero con el desarrollo del mercado, avances tecnológicos y de productos, llegaron a los clientes con una impresionante gama de los mismos productos y marcas, los elementos distintivos están saturados.

Actualmente, con las tendencias que nos trae el proceso de globalización y la llamada cuarta revolución industrial, la calidad de los servicios ha comenzado a elevarse y se considera un elemento esencial para destacar y crear valor agregado para las empresas. Puede que sea un negocio que ya lleva tiempo funcionando, pero como todo pasa "carrito", no es tan importante formalizar la atención al cliente; Lograr y satisfacer plenamente a los clientes más allá de sus expectativas y, por lo tanto, ganar lealtad a nuestro producto o servicio. La calidad no se consideró plenamente al medirla. En resumen, se observó que la actual empresa pública de servicios integrados ECOSERM - Rancas, Servicios Yanacancha y Estaciones de Hidrocarburos tiene problemas con la gestión de

personal, principalmente porque la empresa no tiene tareas específicas de gestión. o es específicamente responsable de gestionar dichas áreas e implementar procesos de dotación de personal adecuados que puedan afectar la calidad del servicio percibido por los clientes que acceden a sus instalaciones.

Con base en lo anterior se recomienda: Crear un proceso de reclutamiento para optimizar la calidad de servicio de los empleados de ECOSERM - Rancas, Estaciones de Servicio Yanacancha e Hidrocarburos - Pasco, 2023.

## **1.2. Delimitación de la Investigación**

### **a. Delimitación temporal:**

El periodo de análisis de nuestra investigación comprenderá el primer semestre del año 2023 (enero - junio).

### **b. Delimitación Espacial:**

El estudio de la presente investigación corresponde al espacio territorial que comprende las instalaciones del Grifo ECOSERM – RANCAS, ubicado en la Avenida el Minero s/n. distrito de Yanacancha, Provincia de Pasco, Región Pasco.

### **c. Delimitación del Social:**

Para la presente investigación lo constituyen, los trabajadores del Grifo de la empresa comunal de servicios múltiples ECOSERM – RANCAS, de acuerdo a su Organigrama vigente (ver figura N°3).

### **d. Delimitación conceptual:**

En nuestra investigación lo constituye la relación entre el Proceso de Selección de Personal con la calidad en el servicio de los trabajadores de la empresa comunal de servicios múltiples ECOSERM – Rancas, estación de servicios grifo Yanacancha - Pasco, 2023.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿De qué manera el Proceso de Selección de Personal permitirá optimizar la calidad del servicio de los colaboradores de ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

- a) ¿De qué manera el Proceso de Selección en su dimensión Preselección se relaciona con la Fiabilidad del colaborador para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023?
- b) ¿De qué manera el Proceso de Selección en su dimensión Evaluación de habilidades y pruebas técnicas se relaciona con la competencia de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023?
- c) ¿De qué manera el Proceso de Selección en su dimensión Integración se relaciona con la personalización de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023?

### **1.4. Formulación de objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera el Proceso de Selección de Personal permitirá optimizar la calidad del servicio de los colaboradores de ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar de qué manera el Proceso de Selección en su dimensión Preselección se relaciona con la Fiabilidad del colaborador para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.
- b) Conocer de qué manera el Proceso de Selección en su dimensión Evaluación de habilidades y pruebas técnicas se relaciona con la competencia de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.
- c) Evaluar de qué manera el Proceso de Selección en su dimensión Integración se relaciona con la personalización de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

Debido a los múltiples desafíos y la creciente competitividad en el mundo empresarial, la comunidad científica es cada vez más consciente de la gestión de recursos humanos y su impacto en la satisfacción del cliente tanto dentro como fuera de la organización. En este sentido, el concepto de gestión del talento El talento juega un papel importante en el desempeño y éxito de una organización, por lo que la gestión y medición de la gestión del recurso humano requiere del examen de las principales teorías que sustenta, por lo que este estudio también pretende enriquecer y contribuir. Literatura aplicada y científica. Concepto:

Gestión del talento y calidad del servicio, especialmente cuando se aplica a las pequeñas empresas.

### **1.5.2. Justificación práctica**

Este estudio beneficiará a ECOSERM – RANCAS informándoles sobre la importancia de la gestión del recurso humano en la empresa, debido a que el factor más importante para generar ingresos es la satisfacción del cliente y así garantizar la fidelidad y su fidelidad, y esto se logra a través de tan excelente calidad de servicio. a lo largo de este camino.

### **1.5.3. Justificación metodológica**

El enfoque tradicional para medir la gestión de recursos humanos en una organización define un conjunto de requisitos que exceden los recursos propios de la empresa. Este estudio desarrolla una propuesta metodológica para evaluar la gestión del talento con la misma eficacia que los programas tradicionales. En este sentido, este estudio contribuirá al crecimiento y desarrollo del recurso humano en las empresas. Por ello, con el fin de satisfacer a los clientes y tratar de ofrecer herramientas para mejorar la calidad de los servicios.

### **1.5.4. Justificación de conveniencia:**

El contexto de la gestión de recursos humanos está conformado por organizaciones y personas, por lo que se debe tener en cuenta que los beneficiarios de los resultados de esta investigación serán: ECOSERM - Colaboradores del rancho, desarrollándose y creciendo junto con la organización, permitiendo alcanzar logros personales y metas organizacionales.

El crecimiento y el éxito en la vida casi siempre están vinculados al crecimiento de una organización. De la misma manera, las organizaciones, porque dependen directamente de sus colaboradores para participar en diversos

procesos y actividades organizacionales encaminados a crear y garantizar la satisfacción del cliente, así como porque se permiten encontrar los mejores y más adecuados colaboradores para los diferentes puestos. El trabajo tiene como único fin asegurar la productividad, la calidad del servicio, los procesos óptimos y la satisfacción laboral; La fuga de cerebros sigue siendo uno de los mayores desafíos que enfrenta una organización y la retención de talento garantiza la calidad de una organización en términos de su fuerza laboral existente. Nuestro objetivo es brindar un excelente servicio a nuestros clientes, segmentos de mercado y/o grupos objetivo, los cuales son la piedra angular de cualquier organización para garantizar su satisfacción y con ello el éxito y la longevidad de la empresa.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Creemos que la principal limitación es financiera, porque como todos sabemos, toda investigación tiene sus propios costos, por lo que será financiada con nuestros limitados recursos, lo que también afectará su retraso, y además será muy difícil de recaudar. La información de dificultad es confiable. Algunos encuestados rellenaron el cuestionario rápidamente por falta de tiempo y no lo tenían muy claro. Este es un problema a nivel de nuestra cultura; pero para lograrlo adoptaremos las estrategias necesarias para superar las dificultades señaladas y que nuestra investigación sea exitosa.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

**Medina, A.A. (2016)**, tesis titulada “Modelo de Gestión del Talento para la Mejora de la Atención al Cliente en la Empresa Automotriz Carlos Larrea T. Cía”. Ltda.” de la Universidad Autónoma Regional de Los Andes, Ecuador.

El propósito de esta encuesta es colaborar y contribuir efectivamente con la atención al cliente en Automotores Carlos Larrea T. Ltda., proporciona modelos de gestión de recursos humanos para la creación de soluciones administrativas aplicables. Automotores Carlos Larrea T. Cía., Ltda. Para mejorar el clima laboral, la mentalidad de los empleados, así como el servicio al cliente, esto es una debilidad, porque cada persona que trabaja en la agencia debe realizar las funciones que le asignan, tratando así de mejorar las relaciones profesionales y personales y eliminar los malentendidos causados por la falta de empleados. claridad de que cada empleado debe completar las tareas utilizando políticas y procedimientos para optimizar el tiempo y los recursos de atención al cliente.

El modelo de investigación en el proceso administrativo se basa en un enfoque cuantitativo-cualitativo, centrándose en los aspectos cualitativos, ya que las direcciones de acción se basan en los empleados, clientes, proveedores y propietarios de la empresa Automotores Carlos Larrea T. Ltd., tiene como objetivo buscar e interpretar hechos a través de encuestas y entrevistas adecuadas y luego interpretar sus respuestas. El tipo de investigación es de campo, recogiendo información de empleados, clientes, proveedores y directivos de Automotores Carlos Larrea T. Cía. Ltd. tiene como objetivo identificar los factores que influyen en un mal servicio al cliente con el fin de desarrollar modelos de gestión de recursos humanos y mejorar los servicios.

Dentro de la empresa, la parte de comunicación es claramente una preocupación, pues la encuesta reveló que el 81% de los empleados no tienen buena comunicación con sus jefes y jefes de ventas, confirmando estos inconvenientes. El responsable del día a día señaló que existía una falta de coordinación entre el personal y las funciones entre departamentos. En este proyecto de investigación, el autor ha realizado un estudio con el objetivo de colaborar eficazmente con la ayuda del modelo de gestión de recursos humanos y contribuir al servicio al cliente, para que las empresas estudiadas puedan mejorar esta gestión. Afecta la calidad de los servicios prestados, por lo que se hacen recomendaciones para el manejo del personal.

**González F. (2011)**, Investigación titulada “Gestión del talento y motivación de los empleados en el Instituto Técnico Superior “Guaranda” en el primer semestre Presentado en la Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador. El objetivo general declarado es: determinar cómo la gestión de recursos humanos influye en la motivación de los empleados para mejorar las relaciones

interorganizacionales y, a su vez, la motivación de los empleados. Y se plantea la hipótesis de que al aplicar estrategias de mejora de la gestión del talento se aumentará la motivación de los empleados del Instituto Técnico Superior “Guaranda”. Cabe señalar que el estudio se basó en una encuesta descriptiva y un diseño de campo para realizar cambios y evaluar sus resultados. El método de recolección de datos se realizó mediante entrevista a la institución, personal administrativo y de servicios, encuesta a los empleados y estudiantes del Instituto Técnico Superior “Guaranda” y observación directa a todos los empleados de la institución. Según la investigación realizada, la imagen de la organización de gestión de RR.HH. se determina como positiva con un 18.80%, en un nivel promedio de 19.67% y en un nivel negativo de 51.52%, lo que indica claramente la necesidad de aplicar estrategias de cambio para mejorar y aumentar esta positividad institucional.

Las conclusiones a las que se arribó, fueron:

- Según los clientes de Funeraria Tolentino-Huancayo en 2016-2017, existe suficiente evidencia piloto para confirmar la relación entre la percepción de la gestión del recurso humano y la calidad del servicio, ya que la gestión del talento del personal está relacionada con la calidad funeraria. el servicio que prestan a los clientes en relación con los servicios prestados.
- En cuanto a la percepción sobre la integración del talento y la calidad del servicio en Funeraria Tolentino, los resultados muestran que existe una correlación, ya que, si la empresa integra los mejores talentos del mercado laboral, conducirá a tener las personas adecuadas para cada puesto de trabajo, brindando así un mejor servicio.

- Los hechos han demostrado que efectivamente existe una cierta correlación entre el despliegue de talento y la calidad del servicio prestado por Funeraria Tolentino, ya que los clientes quedan satisfechos con el servicio prestado por los socios desde el primer momento en que acceden a las instalaciones de la empresa.
- Se concluye que Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017 premia el talento y la calidad del servicio porque si los empleados están motivados harán un buen trabajo interactuando con los clientes.
- Definitivamente existe una relación entre la percepción del desarrollo del talento y la calidad del servicio, ya que el 37,24% de los clientes de funerarias de Tolentino dijeron estar de acuerdo con el desempeño de sus socios en la prestación de servicios dentro del plazo especificado.
- Se concluye que existe correlación entre la percepción que tiene Funeraria Tolentino sobre la retención de talento y la calidad del servicio, pues si existe una alta rotación de empleados solo provocará retrasos en el proceso de atención interna de la empresa.
- Finalmente se confirmó que existe correlación entre la percepción de la supervisión del talento y la calidad del servicio en la Funeraria Tolentino - Huancayo en el año 2016-2017, pues para mejorar el servicio y entender la calidad del servicio se Es necesario visualizar el contenido de trabajo y métodos de trabajo de los asociados, se puede observar que más del 50% de las personas recomendaría los servicios de Funeraria Tolentino.

**Olivera T. E. (2018)** en la tesis intitulada: “La Gestión del Talento Humano como instrumento de cambio para la integración de personal en la agencia Constructores del Banco de Crédito del Perú” de la Universidad

Tecnológica del Perú, llevada a cabo con una muestra de 20 colaboradores, fue de tipo básica aplicada, con un nivel de investigación explicativo.

Las conclusiones fueron las siguientes:

Los responsables directos de la organización cliente no valoran sus talentos y no les dan un trato adecuado e igualitario, por lo que los empleados sienten que no tienen un responsable directo que les ayude a despejar dudas o les pida seguir adelante. algunos procedimientos.

Los empleados de la institución no tenían bien establecida la cultura organizacional, pues algunos socios desconocían cuál es la propuesta del banco, cuál es la visión de futuro, cuáles son las metas de corto y mediano plazo y cómo cada individuo puede contribuir. el logro de sus objetivos de inversión. En Constructores, agencia BCP de la unidad bancaria, la gestión del talento está decayendo y el clima laboral es insuficiente, lo que afecta a todos los empleados, haciendo que la integración de las personas sea casi inexistente, por lo que no hay compromiso de los empleados para alcanzar metas en equipo.

Cuando un nuevo miembro ingresa a la organización, no es bienvenido porque la organización solo tiene grupos, no equipos, y no es recibido adecuadamente al presentar a toda la organización, y hay una falta de orientación hacia la organización. Información proporcionada por los empleados. Quién es tu jefe directo y te apoyará cuando lo necesites. Utilizando el modelo de gestión del talento de integración de personal, la empresa puede identificar competencias laborales, determinar perfiles personales, asignar personal según capacidades y destrezas y formular planes de desarrollo.

**Osorio T, y Zaravia S. (2017)**, en la tesis titulada: Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y

Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016, de la Universidad Peruana los Andes. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el personal de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016.

Es una encuesta que responde a una posible modalidad de encuesta implementada en la aplicación tipo parámetros para aplicaciones basadas en cuestionarios para recopilar información sobre la relación entre la gestión de la calidad de los servicios recibidos. Según Hernández (2014) coeficiente  $r = 0,549$ .

La muestra fue probabilística de 50 personas y el instrumento utilizado para la recolección de datos fue una encuesta escala Likert (cuestionario). La conclusión del estudio anterior es la siguiente:

Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios de los líderes regionales en la planificación, presupuestación y gestión de asuntos territoriales del gobierno regional - Huancavelica - 2016: Según los resultados del coeficiente  $r =$ , existe una relación significativa relación de 0,549, que puede interpretarse como positiva, indicando un resultado positivo. La gestión de los recursos humanos en la gestión regional de planificación, presupuesto y asuntos territoriales es vital, porque esta gestión es la columna vertebral del gobierno regional en el desarrollo del sector Huancavelica, brindando a los ciudadanos los servicios necesarios de alta calidad. Si se satisfacen las necesidades de las personas, se puede considerar una buena calidad de servicio.

Se concluyó que existe una relación entre la gestión del recurso humano y los elementos tangibles del personal de gestión regional en la planificación,

presupuesto y condiciones territoriales del gobierno regional de Huancavelica en el año 2016. Según Hernández et al. (2014), el coeficiente  $r=0,455$  puede interpretarse como una media positiva, por lo que nuestra hipótesis es aceptable.

La relación entre la gestión de recursos humanos y los elementos físicos es trascendente, pues para brindar servicios de calidad es necesario también modernizar las instalaciones físicas y equipos y asegurar la buena calidad del trabajo.

Se concluyó que existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la credibilidad de los gerentes de planificación regional, presupuestación y asuntos territoriales en el gobierno regional de Huancavelica en el año 2016.

Según Hernández et al. (2014), el coeficiente  $r=0,455$  puede interpretarse como una media positiva y por tanto nuestra hipótesis es aceptable. De este resultado se puede definir que la gestión del talento y la confiabilidad son muy importantes porque las soluciones que dan respuesta a los problemas son confiables, exhaustivas y seguras sin errores. Se concluyó que existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la capacidad de respuesta o rendición de cuentas de los gestores de planificación regional, presupuestación y asuntos territoriales del gobierno regional de Huancavelica. Según Hernández et al. (2014), el coeficiente  $r=0,395$  puede interpretarse como una media positiva y por tanto nuestra hipótesis es aceptable. A través de esta relación entre la gestión de recursos humanos y la capacidad de respuesta o rendición de cuentas, se puede observar la voluntad y la voluntad de ayudar a los empleados y a la sociedad.

Se concluyó que existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la seguridad de los líderes regionales en la planificación, presupuesto y condiciones territoriales del gobierno regional de Huancavelica en el año 2016.

Según Hernández et al. (2014), el coeficiente  $r=0,392$  puede interpretarse como un valor positivo muy débil, por lo que nuestra hipótesis es aceptable. Mientras haya gestión del talento, la seguridad será completamente confiable porque se encontrará suficiente personal calificado para dar la respuesta.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Cisneros, M. (2017).** En un artículo titulado “Planificar Marketing para aumentar las ventas, Veintidós Empresa de Bolsas de Algodón de Calidad”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de San Marcos. Limón. La moda mundial sigue introduciendo novedades, y diversas tendencias. Las damas no solo se preocupan No sólo vestir bien para ti, sino también para tu gente.

Hijas. La empresa investigada está intentando crear En busca de ganancias, también satisfacemos las necesidades humanas.

Tu cliente. El propósito del estudio se basa en desarrollar para aumentar el plan de marketing sus volúmenes de ventas; fortalecer su marca, atraer más clientes, Fidelizar a clientes actuales y potenciales, Intentar continuar el desarrollo de la empresa. Esta compañía, Orientado a la satisfacción del grupo objetivo, Diseño único combinado con su ubicación estratégica, Falta de un plan de marketing para lograr este objetivo.

Apuntado en la dirección correcta. Este plan no sólo ha Resultados cuantitativos como aumento de ventas, pero También hay objetivos cualitativos, como el liderazgo en el mercado, y construir relaciones continuas con los clientes. Éste Las reglas cambian, así que presta atención.

A medida que cambie el entorno, se incluirán elementos digitales, Internet, considerando que la población estudiada es Clientes actuales de la empresa, Una muestra representativa para el estudio.

**Koronels, A. (2016).** En un artículo titulado “Estrategia Mezcla de marketing para aumentar las ventas, La exquisita fábrica de pastelería “Bruning” S.A.C. Lambayeque 2016.” (tesis de licenciatura). Presidente de la Universidad de Sipán. Lambayeque. El propósito de este estudio es determinar la existencia de La relación entre la estrategia de marketing mix y el crecimiento de la Fábricas de pastelería premium Bruning S.A.C. ¡Empresas que operan en las siguientes industrias veintitrés Lambayeque! El método utilizado en el estudio fue Las deducciones se basan en suposiciones sobre Una inferencia hecha para determinar la verdad o la falsedad. Utilice encuestas en esta situación. Tipo y diseño El estudio fue un diseño correlacional cuantitativo bivariado, No experimental.

Determinar la muestra de investigación, Proviene de una población limitada. considere uno Muestreo no probabilístico por conveniencia, 195 personas divididas entre clientes (180) y socios comerciales (quince). Las hipótesis propuestas son las siguientes: H.1. estrategia El marketing mix se asocia con mayores ventas Fábrica de Pastelería Boutique Bruning S.A.C. Lambayeque – 2016 y Como hipótesis nula, la estrategia de marketing mix no Asociado con mayores ventas de fábrica, Confitería Fina Bruning S.A.C. Lambayeque - 2016.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

**Inga J.F. (2019),** disertación titulada: La Gestión de Recursos Humanos como herramienta competitiva para el desempeño laboral ejecutivo, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco, 2016. Elegir un Ph.D. en la gestión el objetivo general es: explicar la relación que existe entre la gestión de personal y el desempeño ejecutivo Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2016. El tipo de investigación es descriptiva, correlacional y explicativa. La muestra está compuesta por 163 empleados administrativos. El margen de error

es del 5%, la tasa de aceptación es del 80%, la tasa de falla es del 20% y la confiabilidad prevista es del 95%; dada la proximidad general, la muestra será aleatoria simple.

Las conclusiones fueron las siguientes:

En la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión existe una correlación significativa entre la gestión del talento como herramienta competitiva y el desempeño de los administradores. Esta afirmación se basa en un 76,4% de comentarios positivos de los administradores sobre la gestión del talento. La eficiencia es del 76,4%. Esto significa que según la herramienta de recolección de datos existe cierta correlación entre estas dos variables, pues según los resultados obtenidos, el porcentaje de aceptación o calificación en el manejo de personal es igual al desempeño laboral del empleado, el cual va del 76.4% al 76.43%. Esto nos muestra un mayor nivel de gestión del talento.

Existe una correlación entre el reclutamiento y la calidad del personal administrativo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Con base en la investigación realizada se concluyó que, si el reclutamiento es importante, es importante para la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Los resultados son: El 71.5% considera que el reclutamiento es importante y se realiza en la UNDAC. Al igual que 71,6, creen que están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la calidad del trabajo de un directivo es importante. Uno de los objetivos de este trabajo de investigación es comprender la relación entre la selección de liderazgo y el trabajo en equipo. Los resultados mostraron que el 71,5% estuvo de acuerdo o muy de acuerdo en que el reclutamiento está estrechamente relacionado con la calidad del trabajo, lo que demuestra que el personal UNDAC trabaja en equipo. Además, el resultado estuvo en uno de los objetivos de la

encuesta: el 63,4% percibió igualmente el trabajo realizado en términos de formación de los empleados y calidad del trabajo, frente al 71,6%. Por eso debemos entender que la capacitación del personal es muy importante para tener gente educada en la organización. El resultado de la capacitación de los empleados y el trabajo en equipo es que el 71,5% de las personas están muy de acuerdo y de acuerdo con la relación entre estas dos variables, a saber. personal capacitado y trabajo en equipo.

A través del trabajo de investigación se puede encontrar que la gestión del talento en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión se encuentra en un nivel medio y alto, así como en un nivel medio alto en relación a los indicadores antes mencionados. Esto indica que el liderazgo relacionado con el talento es aceptable y tiene una tendencia ascendente, al igual que otras subvariables o indicadores.

**Marcelo M. L. (2019)**, el artículo se titula: La gestión de recursos humanos como herramienta competitiva para el desempeño de los empleados del gobierno regional de Pasco. El propósito es explicar el impacto de la gestión de recursos humanos como herramienta competitiva en el desempeño laboral de los empleados del Gobierno Regional de Pasco. Este trabajo se llevó a cabo utilizando un enfoque de métodos mixtos, el tipo de encuesta se adaptó a una muestra de 159 empleados de un grupo de empresas o de tipo cluster, dividiendo el grupo en diferentes niveles como actividades contractuales (CAS), personal adscrito y funcionarios. Se utilizó como método de recolección de datos una encuesta y el instrumento fue un cuestionario validado por evaluación de expertos. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS versión 22.

Su conclusión es:

Primero: Conclusión, se estableció la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño de los empleados en el Gobierno Regional de Pasco en 2017; El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,550.

Segundo: Conclusión, se determinó la relación entre la contratación y el desempeño de los empleados en el Gobierno Regional de Pasco en el año 2017; El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,360.

Tercero: Se sacaron conclusiones para determinar la relación entre el desarrollo humano y el desempeño de los empleados en el Gobierno Regional de Pasco en 2017; El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,480.

Cuarto: sacar una conclusión y determinar la relación entre la remuneración y el desempeño de los empleados del Gobierno Regional de Pasco en 2017; El coeficiente de correlación de Spearman es 0,480.

**Orden H, E. & Maccha J.Y (2028)**. Licenciatura en administración con tesis “Gestión del talento en la empresa minera Inmaculada Concepción de Smelter S.A. y su relación con el desempeño laboral – Pasco – 2017”. Su objetivo principal es determinar la relación entre la gestión de personal y el desempeño laboral en la empresa minera Inmaculada Concepción, la cual es Fundación S.A. una empresa filial. – Pasco – 2017. El estudio fue de contenido no experimental, con una muestra de 51 individuos y concluyó:

VARIABLES DE PRESENTACIÓN: Inmaculada Concepción de Fundación S.A. Gestión del Talento y Desempeño Laboral en Empresas Mineras - Pasco - 2017, el valor Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo que muestra una relación significativa entre la gestión del talento y el desempeño laboral. Esto sugiere que, si se desarrolla una buena gestión del talento, mejorará el desempeño de los

empleados. - Asimismo, cuando se incluye la dimensión conocimiento y nuestra variable “Desempeño Laboral” en el Chi-cuadrado de Pearson arroja un valor de 0.000, indicando que existe una relación significativa entre el conocimiento y el desempeño laboral en la Empresa Minera Inmaculada Concepción de Fundición S.A. – Pasco – 2017. Esto demuestra que, si los empleados tienen más conocimientos, beneficiará su desempeño laboral. Esto significa que cuanto más conocimiento, mejor será el desempeño laboral.

Cuando las dimensiones de habilidades y nuestra variable 'Desempeño Laboral' se incluyen en el Chi cuadrado de Pearson, el valor obtenido es 0,000, lo que indica una relación significativa entre habilidades y desempeño laboral. Esto demuestra que, si un empleado demuestra más habilidades, su desempeño mejorará. Inmaculada Concepción Empresa Minera de Fundición S.A. – Pasco – 2017. Cuando se incluye la dimensión de motivación en nuestra variable “desempeño laboral”, el chi-cuadrado de Pearson da un valor de 0,000, lo que indica que existe una relación significativa entre motivación y desempeño laboral. Esto demuestra que si hay incentivos mejorará Smelter S.A. Los resultados del trabajo de los trabajadores de la Empresa Minera Inmaculada Concepción. – Pasco – 2017, por lo que cuanto más potencia, mejor será el rendimiento. Cuando la dimensión de actitud y nuestra variable "Desempeño laboral" se incluyen en el Chi cuadrado de Pearson, arroja un valor de 0,000, lo que indica que existe una relación significativa entre la actitud y el desempeño laboral. Esto sugiere que, si los empleados muestran una mejor actitud, los resultados laborales mejorarán. Inmaculada Concepción Mining Company of Smelter S.A. – Pasco – 2017. gads.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.2.1. Proceso de Selección de Personal**

El proceso de reclutamiento es una serie de pasos y actividades diseñadas para identificar, evaluar y seleccionar a los candidatos más adecuados para cubrir puestos vacantes en la organización. El objetivo principal del proceso de selección es asegurar que se contraten personas con las habilidades, habilidades y experiencia necesarias para el desempeño efectivo de las funciones requeridas.

La estructura y duración del proceso de contratación pueden variar según la organización y el puesto específico. Sin embargo, suele constar de las siguientes fases:

**Análisis de necesidades:** en esta etapa se determinan los requisitos y competencias requeridas para el puesto. Elaborar una descripción detallada del puesto y definir criterios de selección.

**Publicar información de contratación:** Las oportunidades de empleo se difunden a través de diversos canales como portales de contratación, redes sociales, páginas web de empresas, etc. **Recepción de solicitudes:** Los candidatos interesados envían su CV y/o formulario de solicitud cumplimentado. En esta etapa se realizará una verificación inicial de la información recibida.

**Preselección:** valoración inicial de los candidatos en función de los requisitos establecidos. Se pueden utilizar métodos como revisiones de cursos, pruebas psicométricas o cuestionarios de selección.

**Entrevista:** Los candidatos preseleccionados serán convocados a una entrevista que podrá ser individual o grupal. Estas entrevistas están diseñadas para evaluar las habilidades, capacidades, experiencia y adecuación cultural del candidato. **Evaluación de habilidades y pruebas técnicas:** Dependiendo del

puesto, se pueden administrar pruebas prácticas o técnicas para evaluar habilidades y conocimientos específicos requeridos para el trabajo.

Referencias y verificaciones de antecedentes: comuníquese con los candidatos para proporcionar referencias y realizar verificaciones de antecedentes, como verificar calificaciones académicas, certificaciones y experiencia laboral previa.

Toma de decisiones: Con base en la información recopilada a lo largo del proceso, los candidatos son cuidadosamente evaluados para seleccionar al mejor candidato para el puesto. En esta etapa podrán participar varias personas o comités responsables de la selección.

Ofertas y negociaciones laborales: Una vez seleccionado un candidato, se realizará una oferta formal de trabajo. En esta etapa se discuten los términos del contrato, como salario, beneficios, horarios, etc.

Integración: Cuando un candidato acepta una oferta laboral, comienza el proceso de integración organizacional, que puede incluir la firma de un contrato, la incorporación a la empresa y la definición de responsabilidades.

Cabe señalar que el proceso de selección puede variar de una organización a otra y se pueden agregar o cambiar etapas según las necesidades de la empresa y las políticas internas.

#### **2.2.1.1. Dimensiones del Proceso de Selección de Personal**

El proceso de contratación puede variar según la organización y el puesto específico que esté solicitando. Sin embargo, en términos generales suele constar de varias etapas o dimensiones comunes. A continuación, se detallan algunas dimensiones típicas que pueden surgir en el proceso de contratación:

**Análisis de Necesidades:** Esta etapa define los requisitos y habilidades necesarias para el puesto. Elaborar una descripción detallada del puesto y definir criterios de selección, Publicar información de contratación: Las oportunidades de empleo se difunden a través de diversos canales como portales de contratación, redes sociales, páginas web de empresas, etc.

**Recepción de solicitudes:** Los candidatos interesados envían su CV y/o formulario de solicitud cumplimentado. En esta etapa se revisan y evalúan los datos personales recibidos.

**Preselección:** valoración inicial de los candidatos en función de los requisitos establecidos. En esta etapa se pueden utilizar métodos como revisiones de cursos, pruebas psicométricas o cuestionarios de selección.

**Entrevista:** Los candidatos preseleccionados serán convocados a una entrevista que podrá ser individual o grupal. Estas entrevistas están diseñadas para evaluar las habilidades, capacidades y experiencia de los candidatos, así como su adaptación cultural y motivación.

**Evaluación de competencias y pruebas técnicas:** Dependiendo del puesto, se podrán realizar pruebas prácticas para evaluar las habilidades y conocimientos técnicos específicos necesarios para el puesto.

**Referencias y verificaciones de antecedentes:** comuníquese con los candidatos para proporcionar referencias y realizar verificaciones de antecedentes, como verificar calificaciones académicas, certificaciones y experiencia laboral previa.

Toma de decisiones: Con base en la información recopilada a lo largo del proceso, los candidatos son cuidadosamente evaluados para seleccionar al mejor candidato para el puesto. En esta etapa podrán participar varias personas o comités responsables de la selección.

Ofertas y negociaciones laborales: Una vez seleccionado un candidato, se realizará una oferta formal de trabajo. En esta etapa se discuten los términos del contrato, como salario, beneficios, horarios, etc.

Integración: Cuando un candidato acepta una oferta laboral, comienza el proceso de integración organizacional, que puede incluir la firma de un contrato, la incorporación a la empresa y la definición de responsabilidades.

Estas dimensiones son comunes a muchos procesos de selección, pero recuerda que cada organización puede ser diferente o añadir fases adicionales en función de sus necesidades y políticas internas.

#### **2.2.1.2. Gestión del talento humano**

El autor Chiavenato, Idalberto (2002) menciona: “La gestión del talento es un área muy sensible a la mentalidad que prevalece en la organización. Es condicional y situacional, porque depende de la cultura de cada organización, la estructura organizacional utilizada, los específicos: el contexto ambiental, el negocio de la organización, las tecnologías utilizadas, los procesos internos y muchas otras variables importantes (Pág.6).

Chiavenato, Idalberto. Cuéntanos en 2002: ¿Qué es la Gestión del Talento? Al finalizar el taller de gestión estratégica, a los participantes se les hizo la última pregunta: ¿Qué es un sistema de gestión? La respuesta

del Grupo es rápida y consistente: un conjunto de políticas, filosofías y prácticas mutuamente acordadas diseñadas para lograr de manera efectiva y eficiente los objetivos organizacionales de la empresa. Luego surgió otra pregunta: ¿Qué son los negocios? La respuesta también llegó rápidamente: es un conjunto de actividades realizadas por una o más personas para satisfacer las necesidades de todas las partes involucradas en la operación. La tercera pregunta es: ¿cuáles son los principales objetivos de la empresa? La respuesta es: satisfacer las necesidades de la sociedad, crear riqueza y distribuir la riqueza creada entre las partes que hacen posible la creación de riqueza.

De esta manera, la cuarta pregunta corresponde a la confirmación final: ¿cómo logra la empresa estos objetivos? La respuesta es prácticamente un resumen de todo lo que hemos explicado hasta ahora. La supervivencia de las empresas en el nuevo siglo dependerá de los cambios en el entorno empresarial, de una mayor claridad sobre los objetivos que deben alcanzarse, del sentido de responsabilidad de las personas y de una mayor libertad para elegir los medios y métodos para alcanzar esos objetivos.

No es ningún secreto que las personas dependen de las organizaciones para las que trabajan para lograr sus objetivos personales. El crecimiento y el éxito en la vida casi siempre significa crecimiento en una organización. Excepto. Las organizaciones dependen directa e irrevocablemente de las personas para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en el mercado y alcanzar objetivos generales y estratégicos. "La gestión del talento es una función

administrativa dedicada a reclutar, capacitar, evaluar y recompensar a los empleados. Todos los gerentes son gerentes funcionales en el sentido de que participan en actividades como reclutar, entrevistar, seleccionar y capacitar". (Chiavenato Básico, 2009).

La gestión del talento es considerada uno de los aspectos más importantes de una organización, dependiendo de sus métodos de operación y desarrollo, tomando en cuenta diversos aspectos como las características, hábitos, habilidades y talentos de cada empleado. Las personas que integran la organización y la actitud con la que realizan su trabajo.

La gestión del talento humano, considera los siguientes procesos a desarrollar:

- a) **Procesos para integrar personas.** Estos son procesos para incorporar nuevas personas a la empresa. El proceso de abastecimiento de personas se puede llamar suministro. Esto incluye reclutamiento y selección.
- b) **Procesos para organizar a las personas.** Son los procesos para diseñar las actividades que realizarán las personas en la empresa, gestionando y monitoreando su desempeño. Estos incluyen planificación organizacional y laboral, análisis y descripción de puestos, colocación de personal y evaluación del desempeño.
- c) **Procesos para recompensar a las personas.** Estos son los procesos que animan a las personas y satisfacen sus necesidades personales más elevadas. Estos incluyen recompensas, compensaciones y subsidios, así como beneficios sociales.

- d) **Procesos para desarrollar a las personas.** Son procesos de formación y mejora del desarrollo profesional y personal. Estos se relacionan con programas de capacitación y desarrollo, gestión de conocimientos y habilidades, aprendizaje, cambio y desarrollo profesional y programas de comunicación y cumplimiento.
- e) **Procesos para retener a las personas.** Son el proceso de creación de condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para la actividad humana. Estos incluyen la gestión de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales.
- f) **Procesos para auditar a las personas.** Estos son procesos que rastrean y controlan las acciones humanas y verifican los resultados. Estos incluyen bases de datos y sistemas de información administrativa. (Chiavenato, 2009).

La gestión de recursos humanos es un enfoque organizacional que logra los objetivos de una empresa, gestiona sus recursos humanos y optimiza varias variables clave para lograr objetivos de desempeño en un equipo coordinado. Considerar de manera efectiva y productiva los factores clave de la organización a través de los procesos a desarrollar.

### **2.2.1.3. Objetivos de la Gestión del Talento Humano**

Las personas son el activo más importante de la organización; por lo tanto, necesita comprender y prestar más atención a sus empleados. La gestión del talento en una organización es una función que permite a las personas trabajar juntas de manera efectiva para lograr los objetivos organizacionales e individuales. Chiavenato, autor de Idalberto (2002),

afirmó: “Los objetivos de la gestión de personal son diversos. El campo de los recursos humanos debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes objetivos:

Ayudar a las organizaciones a alcanzar sus objetivos y misión:  
La función de RR.HH. es una parte esencial de las organizaciones actuales. No se puede imaginar la función de RR.HH. sin comprender cómo funciona la empresa.

Implicación de empleados formados y motivados en la organización: el reconocimiento de las personas, no sólo del dinero, es el elemento básico de la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben comprender que las recompensas que reciben son justas.

Afrontar el cambio. Las últimas décadas han sido testigos de un período turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen consigo enfoques nuevos, más flexibles y ágiles que se utilizarán para garantizar la supervivencia de la organización. " (pág. 10).

El propósito de la gestión de recursos humanos es identificar las necesidades de la organización y mejorar el capital humano en el corto, mediano y largo plazo, tomando en cuenta el potencial existente en los puestos organizacionales. Así como la aplicación de estrategias de cambio para lograr el desarrollo organizacional y mejorar el perfil y características de las personas para el logro de metas.

Las organizaciones se dan cuenta de que su desarrollo depende de las personas que trabajan en ellas, por eso obtienen un lugar claro en la

organización. Cualquier actividad relacionada con la gestión de recursos humanos es fundamental porque tiene un propósito y no debe ser excluida.

#### **2.2.1.4. Definición según autores Sobre Talento Humano**

**Alvarado y Barba (2016)**, afirman que “el talento humano se caracteriza actualmente no por la cantidad de conocimiento de que dispone un individuo, sino por la capacidad de aprender y dominar lo que se sabe, que incluye también el compromiso y la acción” (p. 39).

**Idalberto Chiavenato (2002)**; lo que indica que la gestión del talento es un área altamente sensible a la mentalidad de una organización. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las peculiaridades del contexto ambiental, el negocio de la organización, las tecnologías utilizadas, los procesos internos y un sinnúmero de otras variables importantes.

**Shuler R.S. (1992)**; Se puede definir como la gestión estratégica de los recursos humanos, que son todas las actividades que influyen en el comportamiento de las personas al formular e implementar estrategias e influir en el comportamiento de las personas al formular e implementar estrategias corporativas. Los procesos de gestión de recursos han influido en el comportamiento de los individuos a medio y largo plazo, haciendo referencia tanto a factores internos como ambientales dentro de la organización.

**Milkovich, George y Boudreau, John W. (1994)**; Afirma que la gestión de recursos humanos es una serie de decisiones sobre las relaciones con los empleados que afectan a los empleados y la eficacia

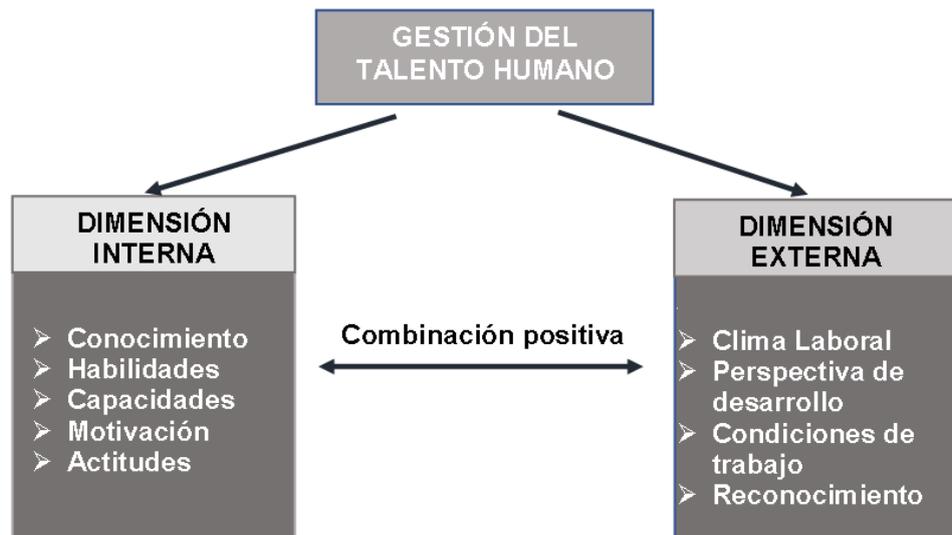
organizacional. Dale Yoder (1980); Define la gestión de recursos humanos como "Es un término para un amplio campo de las relaciones humanas, las relaciones interpersonales que existen por necesidad. La cooperación de hombres y mujeres en el proceso de empleo industrial moderno. Esta definición se centra en la relación que surge del contrato de trabajo.

**Byers y Rue (1983);** que define la gestión de recursos humanos como un campo administrativo que se ocupa de todos los aspectos de la gestión de personal en una organización o negocio.

### 2.2.1.5. Dimensiones Variable Gestión del talento humano

**Figura 1:**

Gestión del Talento Humano



Elaboración propia

#### a) Dimensión interna

Rodríguez (Rodríguez, 2009) considera que en la dimensión interna de la gestión del talento se incluye todo lo relacionado con la composición del personal, a saber: conocimientos, habilidades, habilidades, motivación y actitud; Estos indicadores reflejan la

forma en que se gestionan los recursos humanos en cualquier organización.

- Conocimiento. Gracias al desarrollo de las nuevas tecnologías de la información, el conocimiento es un recurso con gran potencial para cambiar el mundo. Por tanto, según Galicia (2010), es un elemento fundamental de la economía de la información e implica el uso de herramientas para crearla. Según Quintana (2006), el conocimiento es un conjunto de experiencias, conocimientos, valores, información, percepciones e ideas que crean determinadas estructuras psicológicas en el sujeto para evaluar e integrar nuevas ideas, conocimientos y experiencias.

En este sentido, las organizaciones de RR.HH. deben considerar la importancia de gestionar adecuadamente el conocimiento de los empleados, lo que significa asignar conocimiento a nuevas personas para reemplazarlos; se trata de transmitir mensajes a los nuevos empleados, alinear la cultura, los procesos y la tecnología de la empresa y lograr el éxito empresarial y de los empleados.

- Habilidades. Según Robbins y Coulter (2004: 40), las habilidades son “la capacidad de una persona para realizar las diversas tareas de su trabajo” y, por tanto, son una evaluación actual de lo que una persona puede hacer. Básicamente estas habilidades son: Habilidades intelectuales y habilidades físicas, es decir, cada persona invierte una determinada habilidad en la

organización, la cual es el principal motivo de su aceptación en la empresa; porque las habilidades afectan el desempeño laboral; por lo tanto, forman la dimensión interna de la gestión de RR.HH. Indicadores importantes.

Considerando que el objetivo de la gestión del talento es mejorar las capacidades intelectuales del personal, Acevedo (2010) considera que las capacidades intelectuales se refieren a cualidades mentales y están directamente relacionadas con la inteligencia; pero como elemento indispensable del desarrollo profesional, es necesario desarrollar y mejorar, incluyendo: capacidad de razonamiento, tacto, expresividad, capacidad para identificar problemas, mentalidad constructiva, cultura general y objetivo de formación a largo plazo, que es un indicador importante del desempeño interno. dimensión de la gestión del talento.

- Capacidades. Del latín "capacitas", es la habilidad que debe tener cualquier persona para poder realizar una determinada tarea. Es decir, todas las personas tienen la capacidad de completar con éxito cualquier tarea, y aunque este término se confunde con talento, es necesario aclarar la diferencia entre ambos. Las habilidades son un conjunto de herramientas naturales que todas las personas poseen. Se define como el proceso mediante el cual todas las personas reúnen las condiciones para aprender y desarrollar conocimientos en diversos campos, independientemente de que dichas

condiciones se utilicen o no. De esta manera, llamamos a estas condiciones el espacio donde pueden acumularse y formarse naturalmente. Desarrollar conceptos y habilidades. Se suele hablar de capacidad, pero este término debería utilizarse para describir la flexibilidad mental de una persona, que mide la facilidad con la que una persona puede afrontar nuevos retos intelectuales, aquí se mezclan habilidades con talento.

- Motivación. La motivación es un problema para el cual una organización busca una solución. Según Galicia (2010: 31), el término motivación personal se refiere a “el impulso que inicia, dirige y sostiene cursos de acción, comportamientos de los empleados relacionados con las metas y objetivos de la empresa”.

En este sentido, las personas son sensibles a estímulos que son esenciales para el adecuado desempeño de las funciones laborales. Robbins y Coulter (2004: 155) definen la motivación como "el proceso que explica la intensidad, dirección y persistencia de los esfuerzos de un individuo para alcanzar metas".

Por tanto, la motivación forma parte de uno de los principales indicadores de la dimensión interna de la gestión de recursos humanos, ya que se centran en satisfacer las necesidades de las personas para que puedan alcanzar sus objetivos y mantener el comportamiento esperado. En el trabajo, y lo más importante, muestra una buena actitud en el desempeño de tus funciones.

- Actitudes. Para Robbins y Coulter (2004: 71), una actitud es “un juicio evaluativo favorable o desfavorable sobre un objeto, persona o evento”. Por lo tanto, expresan la opinión del hablante sobre algo y, por lo tanto, son diferentes de los valores, pero están relacionados con ellos.

Según Chiavenato (2009: 224-225), la actitud es "un estado de alerta organizado experiencialmente que tiene un efecto específico en la respuesta de una persona ante objetos, situaciones y otras personas". En este sentido, la actitud de las personas hacia su trabajo, la organización, los compañeros, la remuneración y otros factores, los más destacados son la satisfacción laboral, la participación activa en la organización y la alta confianza en la organización. Por tanto, las actitudes son importantes en las organizaciones porque influyen en el comportamiento en el lugar de trabajo.

#### **b) Dimensión externa**

Según Rodríguez (Rodríguez, 2009), la dimensión externa de la gestión de recursos humanos incluye todo lo relacionado con elementos o factores ambientales que afectan la selección, desarrollo y retención de las personas en la organización, incluido el clima laboral, la perspectiva de desarrollo de carrera y la búsqueda de empleo. ambiente. Las métricas de estado, identificación y estímulo se describen a continuación.

- Clima Laboral. Según Galicia (2010:67), el clima laboral se refiere a la forma en que se gestiona y evalúa a los empleados,

la capacidad de los empleados de la empresa para intervenir en el proceso de toma de decisiones, los recursos destinados a promover la igualdad y la coordinación de las relaciones familiares. y trabajo. la vida entre otras cosas.

El discurso de Chiavenato (2009: 120) sobre clima laboral se refiere al clima organizacional, el cual se define como “el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización”. De esta manera, el clima laboral refleja la influencia del entorno en la motivación de los miembros y por tanto se describe como la calidad del clima organizacional tal como lo perciben o experimentan los miembros de la empresa.

Según los autores antes mencionados, el clima organizacional es alto y favorable si satisface las necesidades individuales y mejora la moral; por el contrario, es bajo y desfavorable si provoca que dichas necesidades queden insatisfechas. En general, el entorno laboral se caracteriza por la riqueza y la implicación en las decisiones relacionadas con el trabajo y la organización.

- Perspectiva de desarrollo profesional. Chiavenato (2004:556) define el desarrollo profesional como "la formación encaminada a ampliar, desarrollar y perfeccionar a una persona con el fin de promover su crecimiento profesional en una carrera específica de la empresa o hacerla más eficiente y productiva en su puesto". En este sentido, el objetivo a medio plazo, que pretende dotar a las personas de los conocimientos necesarios para

trabajar más allá de su puesto actual, prepararlas para funciones más complejas y así convertirse en una empresa especializada en el desarrollo del talento, es el responsable de la transferencia de conocimiento. a partir de ese. Por lo tanto, las personas necesitan sentir que dentro de la organización existen condiciones para progresar, que las oportunidades están a su alcance y sólo requieren trabajo duro y dedicación. En resumen, hablar de desarrollo profesional significa hablar de oportunidades de crecimiento, es decir, educación y carreras que proporcionen requisitos previos para el desarrollo profesional.

- Condiciones de trabajo. La dimensión externa de la gestión del talento mejora las condiciones laborales, que según Galicia (2010: 31) "incluye una mayor motivación laboral a través de la mejora de factores de higiene relacionados con el entorno laboral que permiten a las personas satisfacer sus mayores exigencias" y evitar trabajos insatisfactorios. la percepción es satisfactoria".

Donnelly e Ivancevich (2006) consideran las condiciones de trabajo como un conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen coordinadamente a la gestión de la seguridad y salud en el lugar de trabajo. Incluye actividades de política, organización, planificación e implementación, evaluación y mejora.

Al respecto, Robbins y Coulter (2004: 85) afirman que “los empleados están interesados en su entorno laboral tanto para su propia comodidad como para promover un excelente desempeño laboral”. Esto significa que los empleados prefieren un ambiente sin peligros ni molestias, un ambiente limpio, moderno y con equipos y herramientas adecuados, todo ello relacionado con las condiciones de trabajo.

Beso francés. Según Chiavenato (2009:30), "la gente quiere ser reconocida y recompensada por sus logros". Es un refuerzo positivo para que mejoren su desempeño y se sientan satisfechos con lo que hacen; por lo tanto, la gestión de recursos humanos se preocupa por proporcionar salarios, beneficios e incentivos que reflejen el reconocimiento del buen trabajo.

Según Robbins y Coulter (2004: 85), en términos de estimulación, las personas prefieren actividades que les permitan utilizar sus habilidades y destrezas, darles tareas diferentes, libertad y su desempeño sea recompensado con trabajo; porque estas cualidades hacen que el trabajo sea intelectualmente estimulante.

Los investigadores de la motivación creen que el reconocimiento organizacional de los empleados en general crea las condiciones necesarias para que los empleados alcancen un alto nivel de desempeño, de modo que el desempeño se pueda lograr siempre que la remuneración sea adecuada y justa. El desempeño individual suele ser satisfactorio.

- Reconocimiento. Según Chiavenato (2009:30), "la gente quiere ser reconocida y recompensada por sus logros". Es un refuerzo positivo para ellos que mejora su desempeño y los hace sentir satisfechos con lo que están haciendo; por lo tanto, la gestión de recursos humanos consiste en proporcionar salarios, beneficios e incentivos que reflejen el reconocimiento del buen trabajo. Según Robbins y Coulter (2004: 85), en términos de estimulación, las personas prefieren actividades que les permitan utilizar sus habilidades y destrezas, darles tareas diferentes, libertad y su desempeño sea recompensado con trabajo; porque estas cualidades hacen que el trabajo sea intelectualmente estimulante. Los investigadores de la motivación creen que el reconocimiento organizacional de los empleados en general crea las condiciones necesarias para que los empleados alcancen un alto nivel de desempeño, de modo que el desempeño se pueda lograr siempre que la remuneración sea adecuada y justa. El desempeño individual suele ser satisfactorio.

### **2.2.2. Calidad del servicio**

La calidad del servicio consiste en una serie de actividades que redundan en un trabajo bien hecho y un resultado que compensa todo el esfuerzo. Especialmente en comparación con la competencia, la calidad del servicio puede variar significativamente. Muchas empresas piensan en crear nuevos servicios, nuevos productos, nuevos precios, nuevas funciones, mientras que otras empresas simplemente quieren ofrecer servicios de alta calidad.

Sin embargo, nuestra comprensión de la calidad del servicio en este sentido diría que la calidad del servicio es un concepto derivado de la definición misma de calidad, que se entiende como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, o usando J. M. Juran, como la capacidad de utilizar.

En conclusión, decimos: La calidad del servicio son los hábitos creados y practicados por las organizaciones para interpretar las necesidades y expectativas de los clientes, para brindarles servicios que estén disponibles, adecuados, ágiles, flexibles, medibles, útiles, oportunos, seguros y confiables. en circunstancias inesperadas o errores, hace que los clientes se sientan comprendidos, atendidos y atendidos personalmente, con dedicación y eficiencia, y que sean sorprendidos con mayor valor del esperado, entregando mayores ingresos y menores costos a la organización.

Según Reeves y Bednar (1994, p. 419), el concepto de calidad puede identificar cuatro perspectivas básicas que coexisten actualmente, tales como:

- a) Excelencia en la Calidad: Según este término, la organización de servicios debe lograr los mejores resultados en sentido absoluto. Sin embargo, debido a su carácter subjetivo, resulta difícil entender qué se considera excelente, pues es necesario marcar pautas claras para alcanzar el nivel requerido.
- b) Calidad como adaptación a especificaciones: La necesidad de estandarización y especificación de estándares de producción dio origen a esta nueva perspectiva, desde la cual se entiende la calidad como una medida para alcanzar objetivos básicos, como es la capacidad de apreciar las diferencias entre diferentes productos. La calidad alcanzada en diferentes periodos se utiliza para obtener una base de comparación e identificar posibles razones de sus diferencias, pero la dificultad es que esta

valoración se hace desde la perspectiva de la organización y no desde la perspectiva del usuario o consumidor.

- c) La calidad es un valor: en este sentido, la organización considera la eficiencia interna y la eficiencia externa, es decir. debe analizar los costos de cumplir con los estándares de calidad y al mismo tiempo satisfacer las expectativas del consumidor o usuario. Es difícil evaluar el valor de estos elementos porque son dinámicos y cambian con el tiempo. Es difícil determinar qué características son importantes para cada consumidor individual.
- d) Calidad como el grado en que se cumplen las expectativas del usuario o consumidor. Definir calidad como el grado en que se cumplen o no las expectativas del consumidor o usuario es incluir factores subjetivos relacionados con la evaluación del destinatario del servicio. Se basa en la definición de la percepción del cliente y la satisfacción esperada, lo cual es muy importante para comprender las necesidades de los usuarios y consumidores.

#### **2.2.2.1. Definición de calidad del servicio según autores**

Juran (citado en Hernández, Chumaceiro, Atencio, 2009) define la calidad del servicio como: “La capacidad de satisfacer las necesidades, expectativas y demandas de los clientes, así como la satisfacción que los servicios brindan a los clientes”.

Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009, p. 12) 460) “La calidad del servicio es un activo competitivo que requiere una cultura organizacional consistente, el compromiso de todos y un proceso

continuo de evaluación y mejora para lograr la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de ganancias”.

Por otro lado, algunos autores proponen la subjetividad de la calidad del servicio. Según Zeithaml (citado en Duque y Chaparro, 2012, p. 164), “la calidad del servicio depende de la calidad percibida, la cual es subjetiva y puede entenderse como la valoración que hace el consumidor de la excelencia y superioridad del producto”. En este sentido, Grönroos (1994, p. 37) menciona que “la intangibilidad de los servicios significa que son percibidos subjetivamente”. Parasuraman et al. (1985) sugirieron que la percepción es la medida de análisis más apropiada porque no existe una medida objetiva.

La percepción es la creencia del consumidor en el servicio recibido. Por lo tanto, la calidad del servicio percibida se considera la mejor manera de conceptualizar y medir la calidad del servicio. Por tanto, la calidad del servicio debe considerar todos los elementos de los valores del cliente como variables para medir los niveles de servicio y su satisfacción.

#### **2.2.2.2. Características de los servicios**

Los bienes son tangibles, estandarizados, la producción y el consumo están separados y no son perecederos. Los servicios, por otra parte, son intangibles, heterogéneos, se producen y consumen simultáneamente y son perecederos (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985b). Cada característica del servicio se explica en detalle a continuación:

- **Intangibilidad:** Es uno de los rasgos más característicos de los servicios. Los servicios son actividades, no objetos, por lo que no pueden verse, sentirse, saborearse ni tocarse como bienes tangibles. Esta intangibilidad tiene consecuencias importantes: los servicios no pueden contabilizarse, lo que dificulta la gestión de las fluctuaciones de la demanda; los servicios no pueden patentarse fácilmente, lo que significa que los competidores pueden copiar fácilmente nuevos conceptos de servicios; Los servicios no pueden demostrarse ni comunicarse fácilmente a los clientes, lo que genera dificultades para evaluar la calidad del servicio.
- **Heterogeneidad:** No hay dos servicios iguales, ya que normalmente están diseñados por humanos para su funcionamiento. Los empleados pueden comportarse de manera diferente día a día; Cada cliente tiene necesidades y experiencias únicas al ser atendido de una manera particular. Esto significa que la heterogeneidad del servicio es el resultado de la interacción humana y las idiosincrasias que la acompañan. Esta heterogeneidad tiene implicaciones importantes: garantizar la calidad del servicio será un desafío constante para los administradores de servicios, ya que la calidad depende de muchos factores que escapan al control total del proveedor del servicio.
- **Producción y consumo simultáneos:** primero vender servicios, luego producir y consumir simultáneamente. Esto suele significar que el cliente está presente cuando se presta el servicio y, por tanto, puede ver o incluso participar en el proceso de producción. Además, durante el proceso de producción, los clientes pueden interactuar

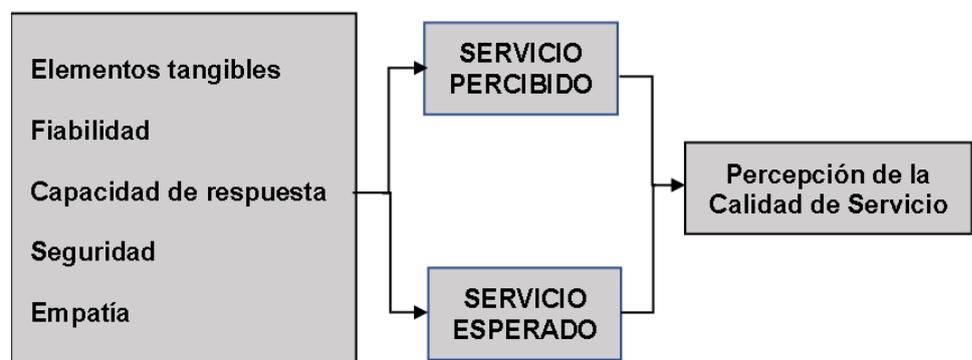
entre sí e influir en su experiencia. La producción y el consumo simultáneos tienen consecuencias importantes: la producción a gran escala es difícil; la calidad del servicio y la satisfacción del cliente dependen en gran medida de lo que sucede "justo a tiempo"; La función "justo a tiempo" ofrece ofertas personalizadas a consumidores individuales; el cliente participa y observa el proceso de producción, lo que significa que puede influir en el resultado de la transacción del servicio.

- **Caducidad:** Los servicios no se pueden almacenar, almacenar, revender ni devolver. Esta caducidad tiene consecuencias importantes: hace que el almacén no esté disponible, por lo que es importante generar buenas previsiones de demanda y planificar creativamente la utilización de la capacidad; y dado que los servicios no se pueden devolver ni revender si algo sale mal, es importante desarrollar una estrategia de recuperación sólida.

### 2.2.2.3. Dimensiones Variable Calidad del servicio

**Figura 2:**

Percepción de la calidad de Servicio



Elaboración propia

Los expertos en servicios Valeria Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry dicen que podemos visualizar un excelente servicio en cinco dimensiones (como se muestra en la Figura 5). En otras palabras, si nosotros, como proveedor, nos desempeñamos bien en estas dimensiones, ¿los clientes tendrán confianza, lealtad y lealtad hacia nuestra organización y por qué? Porque obtendrán un gran servicio. Estos 5 tamaños son:

### **1. Elementos tangibles o Evidencias físicas**

En ausencia de un producto físico, los consumidores suelen confiar en pruebas tangibles de un servicio para formarse sus juicios. La percepción que tiene el cliente del valor material del servicio está relacionada con:

- Locales físicos
- La apariencia del personal de servicio.
- Equipos utilizados para la prestación de servicios.
- Documentación y otros elementos que sustentan la actuación.

### **2. Fiabilidad**

Refleja la coherencia y confiabilidad del desempeño de la empresa; El número de empresas que no cumplen sus promesas es alarmante. En muchos casos, los consumidores sólo están dispuestos a gastar dinero si el proveedor del servicio se presenta y cumple lo prometido. Es importante recibir el servicio desde el principio; significa la capacidad de brindar el servicio prometido de manera segura, confiable y discreta. Esto está relacionado con los siguientes puntos:

- Cumplir con las obligaciones de prestación de servicios.
- Hacer las cosas bien desde el principio.
- Proporcionar servicios a tiempo.

### **3. Capacidad de Respuesta**

Representa el compromiso de la empresa con el servicio oportuno e indica el deseo de la empresa de responder con agilidad y rapidez a los clientes, brindar un servicio rápido e idealmente superar sus expectativas.

### **4. Seguridad**

Conocimiento técnico necesario para ayudar a los clientes y ganarse su confianza (incluida la transparencia en las transacciones financieras con los clientes).

### **5. Empatía**

Es la capacidad de aceptar los sentimientos de otras personas como propios. Las empresas empáticas no han olvidado lo que es ser cliente de su empresa. (Hoffman y Bateson. 2011. 328-331. p.), que es también el deseo de brindar a los clientes un cuidado y atención personalizados. Se manifiestan en las siguientes características:

- Interacción con los clientes.
- Educado.
- Respetar y considerar a los clientes.
- Interés y disposición para resolver problemas.

#### **2.2.2.4. Empresa Comunal de Servicios Múltiples**

##### **ECOSERM - Rancas Estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha.**

LA EMPRESA COMUNAL DE SERVICIOS MÚLTIPLES RANCAS, es una empresa dedicada a promover y ejecutar todo tipo de obras: de Ingeniería, construcción, proyectos y la prestación de servicios con alquiler de equipos y maquinarias, orientada a la Minería y Construcción a nivel Regional y Nacional; así mismo su estación de servicios con la venta de combustibles de alta calidad PRIMAX, teniendo como aliado estratégico el sector Gubernamental y Privado, contando con una amplia experiencia y con un staff de profesionales, supervisores, operadores y personal altamente capacitados, quienes tienen que alcanzar y cumplir las exigencias para la satisfacción de nuestros clientes.

##### **Misión**

Somos una empresa especializada en ejecución de proyectos mineros, de ingeniería y construcción, contando con maquinarias de alta tecnología, con un modelo empresarial moderno e inclusivo.

##### **Visión**

Ser una empresa especializada con estándares internacionales, operando dentro de un marco de ética, y con responsabilidad social.

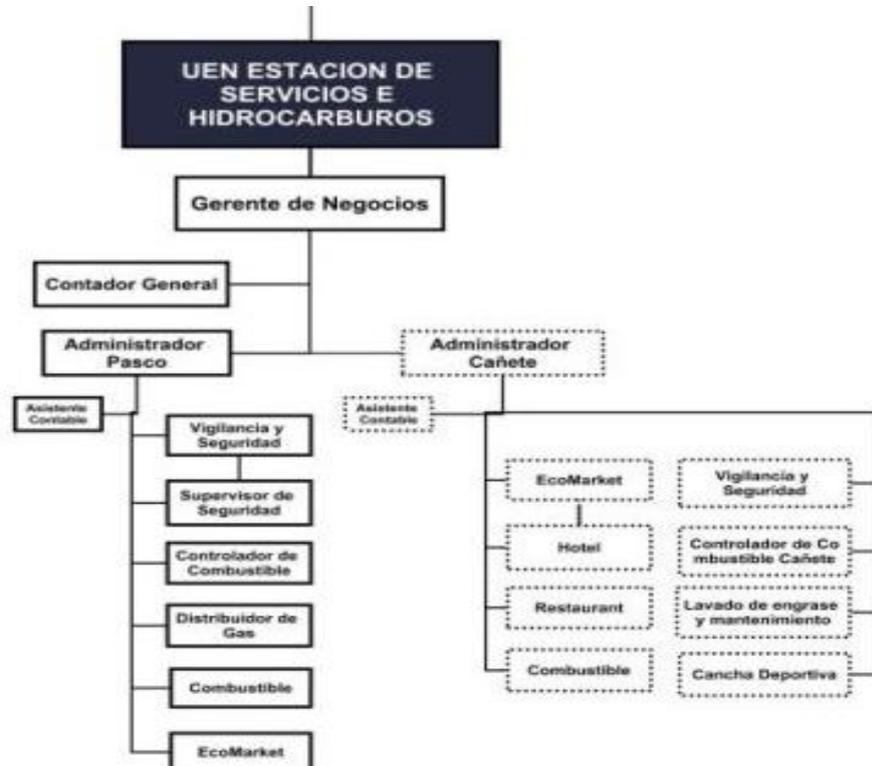
##### **Valores**

- **Compromiso:** El compromiso es nuestro valor que permite a los colaboradores dar todo de sí mismos para lograr los objetivos organizacionales. Es la más alta expresión de lealtad, veracidad, integridad y decencia.

- **Innovación:** Un innovador explora, experimenta y aprende alcanzando soluciones novedosas y aprovechando las oportunidades que ayuda al éxito de nuestra empresa.
- **Espíritu de equipo:** Colaborar, cooperar y conjugar esfuerzos con un grupo de personas a fin de alcanzar objetivos comunes enriqueciendo las experiencias propias con la de otros miembros del grupo.
- **Preocupación por el medioambiente:** Colaboramos en la concientización de la población en pro del reciclado, que favorezcan las mejores prácticas de conservación medioambiental.

**Figura 3:**

*Estructura Orgánica de la Estación de servicios e Hidrocarburos ECOSERM-Rancas.*



**Fuente:** ECOSERM- Rancas

### 2.3. Definición de términos básicos

- **Aprendizaje organizacional:** El aprendizaje organizacional se define como la forma en que una empresa construye, imparte y organiza conocimientos y rutinas sobre sus operaciones y cultura; adapta y mejora la eficacia organizacional optimizando el uso de las amplias competencias de los empleados Dogson, M (1993). El aprendizaje organizacional es la capacidad de una organización para comprender mejor sus prácticas a través de la experimentación, la observación, el análisis y la colaboración. Serrat (2010:83).
- **Aprendizaje:** Es un proceso cíclico y continuo en el que las personas adquieren nuevos conocimientos para reflexionar sobre su percepción y mejorarla, cambiarla, adaptarla, ampliarla, etc. Serrat (2010).
- **Capacidad estratégica:** La capacidad de obtener el rendimiento que necesita para sobrevivir y prosperar. Depende de los recursos y habilidades de la organización. Johnson, Scholes y Whittington, (2006: 48).
- **Características de la Calidad del servicio al cliente: Larrea P. (1991):** Definió las principales características de la calidad del servicio al cliente:
  - Comprender las necesidades y expectativas del cliente.
  - Flexibilidad y mejora continua.
  - Orientación al trabajo y al cliente.
  - Trate la lealtad del cliente como un objetivo de servicio al cliente.
- **Características de los servicios:** Nuestros sentidos humanos no perciben fácilmente los servicios, lo que significa que no se pueden ver, tocar, oler ni inspeccionar antes de su uso. Merry, Bennett & Brown (2003) mencionaron que los servicios tienen cuatro características:

- Intangibilidad
  - Heterogeneidad
  - Indivisibilidad
  - Título faltante y/o fecha de vencimiento.
- **Cliente externo (CE):** Considerados la piedra angular de cualquier organización, grupo objetivo o público objetivo, son quienes establecen las condiciones para que la organización planifique todas sus actividades y procesos para crear y garantizar un alto nivel de satisfacción de los mismos. es necesario aplicar estos marketing relacional y marketing externo para asegurar su fidelidad y fidelidad, son garante de la rentabilidad de la empresa y además son parte integral de los segmentos de mercado de la organización, por lo que hoy son volátiles y muy conocedores de calidad y lealtad. Información del Producto. En los servicios prestados, se deberán implementar continuamente campañas de marketing para garantizar su fidelización.
  - **Cliente interno (CI):** Por lo tanto, toda la vida de la organización, desde los conductores y accionistas, es el factor más importante que afecta la calidad, el crecimiento y el desarrollo de la organización y su éxito, y ahora se considera el activo más importante de la empresa. Baquero y Rodríguez (2008).
  - **Cientes finales (CF):** Son todos los clientes, consumidores y usuarios que compran, consumen y utilizan los bienes y servicios que ofrecemos. Dado que los diferenciamos de la competencia, es necesario garantizar la calidad y el valor agregado de nuestros productos, que ya son derechos bien merecidos e influyen positivamente en el comportamiento de compra de los

clientes potenciales que aún no están incluidos en nuestro cliente aprobado. cartera, pero puede ser constantemente. pasa a ser suyo si les ofrecemos un mejor paquete de valor y servicios, lo cual es parte de Barquero y Rodríguez, (2008:86).

- **Competencia esencial:** Es un conjunto único de habilidades básicas basadas en actitudes, recursos tangibles e intangibles, conocimientos (tácticos y tácitos) y las capacidades resultantes: capacidades personales, organizativas, técnicas y relacionales que, en última instancia, conducen a la utilización del conocimiento y la rentabilidad. Valor del capital intelectual de una empresa, Bustamante, (2012).
- **Competencias:** Las competencias consisten en comportamientos que integran, movilizan y transfieren conocimientos, habilidades, juicios y actitudes que agregan valor económico a las organizaciones y valor social a las personas. Se adquieren y/o construyen según las características innatas y adquiridas de cada persona, Chiavenato, I. (2009, pág. 146). Techo, A. (2003), para los autores, el análisis comienza con una definición simple que puede extraerse de la literatura disponible: por lo tanto, la competencia debe considerarse generalmente como "conocimiento". Debería hacerse de todos modos. Es decir, implica la construcción de conocimiento al que se refiere una acción, tarea o desempeño que se realiza en un entorno o contexto específico. La definición anterior se puede ampliar de la siguiente manera: Es un conjunto de conductas desarrolladas en un entorno específico con el objetivo de lograr resultados eficientes y eficaces. En este sentido, la competencia se refiere al comportamiento de los expertos. Por otro lado, la norma internacional ISO 9000 "Sistemas de gestión de la calidad".

Conocimientos Básicos y Vocabulario" Resumen: "Habilidad. - Capacidad demostrada para aplicar conocimientos y habilidades".

- **Compromiso organizacional:** Allport (1943) lo definió como el grado en que los empleados se involucran en su trabajo en términos de necesidades, prestigio, autoestima, autonomía y autoimagen. Lodahl y Kejner (1965) definieron el compromiso como el grado en que el desempeño laboral de una persona afecta su autoestima. Matheiu y Zajac (1990) señalaron que diferentes medidas y definiciones del concepto tienen una cosa en común: lo ven como un vínculo o conexión entre el individuo y la organización. Rivera (2009). Las personas tienen conexiones amplias y profundas con organizaciones que crean un deseo genuino de superar las expectativas de la empresa para cada empleado. Ayuda a la empresa a alcanzar sus objetivos y tener éxito. Tras introducir varios conceptos, este estudio adopta la definición multidimensional propuesta por Meyer, Allen y Smith (1997: 66) en la que "el compromiso organizacional es visto como la identificación y la implicación en la organización y el reconocimiento de los costes". No sólo revela el compromiso de los empleados de permanecer en la empresa, sino que también se relaciona con su salida de la organización".
- **Conocimiento explícito:** El conocimiento explícito es conocimiento que puede representarse fácilmente de una manera externa al entorno humano (en un lenguaje conocido por varias personas o almacenado de alguna manera, tal vez a través de la tecnología). Andrés. (2009:35).
- **Conocimiento implícito:** Conocimiento del silencio o silencio Polanyi, (1962); Nonaka, (1994) No puede expresarse por medios externos a quienes lo poseen (en parte porque les resulta difícil expresárselo a sí mismos, por

lo que "en realidad saben más de lo que piensan o pueden explicar")  
Andrew. (2008:35).

- **Estrategia del servicio al cliente:** Bernards, J. y Zinder, P. (2000) definen las siguientes estrategias de bajo costo que se pueden utilizar: El liderazgo de la alta dirección es la base de la cadena.
- **Gestión de clientes:** Es una respuesta a los nuevos cambios que se están produciendo en el entorno organizacional y social, por lo que es necesario adoptar nuevas tendencias en herramientas y modelos de gestión de clientes para garantizar las expectativas de satisfacción del cliente y crear beneficios para la marca a través de productos que en definitiva respondemos. a. adelante. a, una imagen positiva de las organizaciones y productos. En la gestión de clientes es necesario garantizar buenas y estrechas relaciones con los clientes y garantizar la experiencia, generando confianza y seguridad, basándose en un trabajo empresarial bien planificado.
- **Gestión del Talento Humano:** Según Hay Group Consulting (2009) en España, la gestión del talento es un enfoque de gestión estratégica con el objetivo de crear el máximo valor para los accionistas, los clientes, los profesionales y la sociedad. La gestión del talento utiliza un enfoque consultivo para atraer, desarrollar y retener el talento individual y organizacional. La estrategia de la organización depende en gran medida de la calidad del talento de la organización para asegurar la realización confiable del objetivo estratégico y de los objetivos de la empresa, así como para asegurar el crecimiento y la cobertura del mercado, así como para influir positivamente en la micro. variables. un entorno que depende de la habilidad, capacidad, habilidad y compromiso del talento. Estos

facilitadores también permitirán que los talentos individuales se conviertan en talentos organizacionales. Si esto no sucede, el talento pierde motivación y compromiso y se va a otra empresa donde puede ser utilizado. Estos habilitadores de la atracción y retención del talento son: clima organizacional, liderazgo organizacional, cultura, sistemas de gestión, sistemas de relaciones y compensación.

- **Gestión ISO 9000:** La gestión en el año 2000 se define como: “Las acciones coordinadas de dirección y control de una organización. Como también la define Pérez (2009: 32), hacer las cosas bien, planificar con antelación para alcanzar los objetivos (el nivel de desempeño se comprueba posteriormente).
- **Gestión:** El diccionario Larus lo define de la siguiente manera: Gestión: Del latín *gestio onis*. Efectos y efectos de la administración de medicamentos. Según Jesús Mauricio Beltrán en su libro “Indicadores de Gestión”, define la gestión como: “Una serie de decisiones y acciones que conducen al logro de objetivos predeterminados”. Además, que contempla la gestión en los siguientes tres niveles: Gestión estratégica: Se desarrolló en la gestión y su principal característica es que el impacto de las acciones y decisiones suele ser corporativo y de largo plazo. Gestión táctica: desarrollada sobre la base de la gestión estratégica. En el mediano plazo, el impacto de las decisiones y acciones se extiende a las unidades estratégicas de la empresa. Está relacionado con las acciones iniciales de las decisiones estratégicas. Te permite organizar y coordinar. Gestión Operativa: Se desarrolla sobre la base de la gestión táctica. Los efectos de las decisiones y acciones son

temporales y naturalmente involucran a grupos de trabajo e individuos. Se relaciona básicamente con funciones ejecutivas y de control.

- **La competitividad:** Vagners, J. (2004) define la competitividad como la capacidad de la organización para mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan mantener, alcanzar y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico (calidad del servicio, rapidez, precios competitivos, flexibilidad de producción, asistencia al cliente). - originalidad en el diseño del servicio, capacidad de absorber tecnología).
  - La lealtad de los empleados aumenta la productividad.
  - La fidelización de los clientes contribuye a los ingresos y al logro de nuestros objetivos.
  - La productividad de los empleados crea valor de servicio.
  - La satisfacción de los empleados aumenta su lealtad.
  - La satisfacción del cliente aumenta la fidelidad del cliente.
- **Organización que aprende:** Una organización que aprende es una empresa que crea deliberadamente estructuras y estrategias para mejorar y maximizar el aprendizaje organizacional. Dogson, M (1993:83). Es una organización que es capaz de adquirir nuevos conocimientos y capacidades innovadoras a la velocidad necesaria para adaptarse y sobrevivir en un entorno dinámico Serrat (2010:83).
- **Organización:** Es un grupo de personas que se reúnen con un propósito específico, lo que ocurre cuando las personas actuando solas no pueden lograr sus objetivos o alcanzar su máximo potencial, por lo que se necesitan unos a otros para desarrollarse Seral (2010: 83).

- **Productividad y rentabilidad:** La productividad se define como la relación entre insumos, productos y productos, y es una medida de la eficiencia con la que los gerentes o empleados utilizan los recursos limitados de una empresa para producir bienes y servicios. Zárate (2012) cita a James Stoner (1996). Sánchez, B. (2000) sostiene que la rentabilidad es un concepto que se refiere a todas las actividades económicas que utilizan recursos, materiales, recursos humanos y finanzas para lograr resultados. (4.s.).
- **Satisfacción del Cliente:** Philip Kotler definió la satisfacción del cliente como "el nivel emocional de una persona que resulta de comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas". tompson (2012). Paguay, Claudio (2009), "La satisfacción del cliente es el valor o juicio que las personas otorgan al producto o servicio en sí. También proporciona a los consumidores un nivel de satisfacción y sentimientos sobre si sus necesidades y expectativas han sido satisfechas o no". John Chol (2008), "Es la dirección que siguen todos los recursos y empleados de la empresa para lograr la satisfacción del cliente; incluye a todos los empleados de la empresa, no sólo a aquellos que interactúan con los clientes en persona o por teléfono, fax, carta u otra persona, que se comunica con los clientes de la mejor manera posible. Larrea P. (1991), la satisfacción del cliente es: subjetiva. Los clientes se dejarán mover tanto por las emociones como por la racionalidad, por lo que el servicio al cliente debe ser racional y emocional, capaz de crear experiencias y buenos sentimientos.
- **Servicio al cliente:** Es un conjunto de actividades, actividades, procesos, procedimientos interrelacionados proporcionados por proveedores y/o proveedores para que los usuarios de servicios puedan recibir servicios en

el momento y lugar adecuados. La calidad del servicio al cliente brindado es una poderosa herramienta de marketing que puede generar satisfacción y resultados competitivos importantes para una organización.

- **Servicios:** Stanton, Etzel y Walker (2000) definen los servicios como "actividades intangibles identificables que son el objeto principal de transacciones diseñadas para satisfacer las necesidades de los clientes". (pág. 6).
- **SERVQUAL:** Este modelo define claramente la calidad del servicio como el factor diferenciador entre la percepción real de los usuarios del servicio y las expectativas previamente formadas. Por tanto, los usuarios evalúan la calidad del servicio de forma negativa y/o positiva (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1993). 2.3.27. Ventaja competitiva. Hitt, M. (2004), la ventaja competitiva está relacionada con la capacidad a largo plazo de influir en el mercado de una manera que los competidores no puedan copiar fácilmente. Wagner, J. (2004) argumentaron que las empresas son capaces de superar a sus competidores porque descubren nuevas bases de competencia o encuentran mejores y nuevas formas de competir. Barney (1991:46) encuentra que "una empresa obtiene una ventaja competitiva cuando implementa una estrategia de creación de valor que no es implementada simultáneamente por competidores potenciales. Esta ventaja es sostenible incluso si otras empresas no logran imitar las ventajas de las estrategias anteriores.
- **Talento:** Esta palabra proviene de la palabra griega talanton, una antigua medida de dinero babilónica. En este sentido, a través de la Real Academia Española de las Lenguas (RAE), encontramos que esta institución se refiere

a una persona que es lo suficientemente inteligente, con habilidades especiales para poder desarrollar una determinada profesión; Poseer inteligencia y capacidad técnica y conceptual suficiente para resolver problemas utilizando sus habilidades, capacidades, experiencia y conocimientos para desenvolverse exitosamente en su carrera y/o desempeño en la organización. Por lo tanto, las organizaciones necesitan garantizar la calidad del talento en todos los niveles de la organización para tener éxito en los negocios.

## **2.4. Formulación de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Es significativa la Relación del Proceso de Selección de Personal lo cual si permite optimizar la calidad del servicio de los colaboradores de ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

- a) Si es significativa la relación del Proceso de Selección en su dimensión Preselección con la Fiabilidad del colaborador para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.
- b) Si es significativa la relación del Proceso de Selección en su dimensión Evaluación de habilidades y pruebas técnicas con la competencia de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.
- c) Si es significativa la relación del Proceso de Selección en su dimensión Integración se relaciona con la personalización de los

colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa  
ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos  
Yanacancha – Pasco, 2023.

## **2.5. Identificación de variables**

### **A. Variable Independiente (X)**

X=Proceso de selección de Personal.

#### **Dimensiones: (X)**

- Gestión presupuestaria
- Planeamiento estratégico
- Servicios sociales

### **B. Variable Dependiente (Y)**

Y= Optimizar la calidad de Servicio.

#### **Dimensiones: (Y)**

- Espacio de participación
- Niveles de participación
- Mecanismos de participación

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES
<b>Proceso de Selección de Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preselección.</li> <li>• Evaluación de habilidades y pruebas técnicas.</li> <li>• Integración.</li> </ul>	✓ Requisitos Básicos.	1,2,	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	18 – 42 (Malo) 43 – 66 (Regular) 67 – 90 (Bueno)
		✓ Currículum Vitae.	3.4.		
		✓ Pruebas psicométricas.	5,6,		
		✓ Cuestionarios de selección.	7,8		
		✓ Evaluación de competencias.	9.10.		
		✓ Pruebas prácticas.	11,12,		
		✓ Evaluaciones Técnicas.	13,14,		
		✓ Certificaciones y pruebas externas.	15,16		
		✓ Tiempo de incorporación.	17,18,		
		✓ Evaluación del desempeño.			
✓ Adaptación al equipo de trabajo					

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES
OPTIMIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Instalaciones</li> <li>✓ Equipos</li> <li>✓ Uniformidad</li> </ul>	1,2, 3,4 5,6	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	25 – 42 (Malo) 43 – 75 (Regular) 76 – 125 (Bueno)
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Profesionalidad</li> <li>✓ Integridad</li> </ul>	7,8 9,10		
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiempo de espera</li> <li>✓ Rapidez</li> <li>✓ Solución de problemas</li> </ul>	11, 12 13 14		
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Garantía</li> <li>✓ Confianza</li> </ul>	15,16 17,18,19		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación</li> <li>✓ Amabilidad</li> <li>✓ Confianza</li> </ul>	20.21 22.23. 24,25		

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

Es un estudio científico, de tipo no experimental, un diseño que no manipula variables. A partir del trabajo de campo obtenemos información de la situación específica. Al mismo tiempo, es unidimensional para ambos grupos dependiendo de la muestra censal. Se utilizan métodos de control de cumplimiento en base a las relaciones causales que existen entre nuestras variables: gestión del talento y calidad del servicio.

#### **3.2. Nivel de investigación**

La investigación es de nivel descriptivo correlacional, los estudios correlacionales están diseñados para evaluar las relaciones que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables de investigación en un contexto específico. Sampieri R. (2004).

### **3.3. Métodos de investigación**

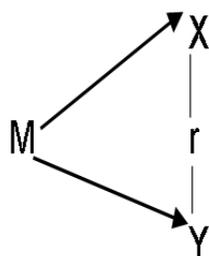
El método científico porque proporcionará orientación y dirección adecuadas a nuestros esfuerzos de investigación y determinará los pasos necesarios a seguir para obtener nuevos conocimientos.

Vale la pena señalar que el uso de métodos científicos en la investigación científica define la creación de conocimiento como continua, sistemática, metódica y crítica. Sistemático significa que no debes eliminar etapas a voluntad, sino seguirlas por etapas.

El método más utilizado es el método inductivo y deductivo porque la investigación parte del problema, parte de la teoría y encuentra formas de resolver el problema basándose en la teoría. Los métodos específicos que utilizamos son el método de análisis y síntesis y el método de observación. El enfoque integrado como proceso comienza con condiciones reales aisladas, a partir de ahí se comienza a desarrollar una teoría que combine todos los elementos. Se basa en la unificación racional de elementos dispersos en un todo, que tiene lugar en la formulación de una hipótesis. El método analítico implica identificar los elementos del fenómeno y analizarlos uno por uno sin ambigüedades. Es el proceso de extraer partes de un todo para estudiarlas y examinarlas para encontrar relaciones entre ellas.

### **3.4. Diseño de investigación**

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014, p. 154), Kerlinger & Howard B. Lee (2002, p. 420) y Carrasco (2006, ps. 72 - 75), el diseño de investigación, es No experimental de Corte Transeccional o Transversal Correlacional, de acuerdo al diseño siguiente:



Se describe la relación (X Y). Donde:

M: Muestra

X: Proceso de Selección de Personal

Y: Optimizar la Calidad del servicio

r: Relación entre las variables de estudio

### **3.5. Población y muestra**

#### **3.5.1. Población**

La población total es de 15 colaboradores que laboran directamente en la estación de servicios, incluidos el encargado, los surtidores, vigilantes y personal de servicio.

#### **3.5.1. Muestra**

Se trabajará con un muestreo no probabilístico a conveniencia de los investigadores considerando el total de la población aplicando una muestra censal.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El método utilizado es la encuesta, un procedimiento de investigación no experimental que recolecta datos mediante cuestionarios (instrumentos) previamente desarrollados. Además, significa que el entorno o fenómeno en el que se recopila la información debe cambiar. Estos datos se obtienen formulando una serie de preguntas estandarizadas específicas de la unidad de análisis en estudio, ya que las respuestas son necesarias para comprender perspectivas, ideas

y características. Los instrumentos utilizados fueron una escala de actitudes que contiene una serie de 18 ítems para medir variables del proceso de contratación y otra escala de actitudes que contiene 25 ítems para medir variables de optimización de la calidad del servicio. La validez y la confiabilidad se determinaron con base en juicios de expertos y pruebas piloto, respectivamente, como se describió en la sección anterior.

### **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

La elección de nuestro instrumento de investigación (cuestionario) estuvo relacionada con la naturaleza de este estudio y el objetivo de nuestras variables de investigación, es decir, la optimización del proceso de contratación y la calidad del servicio y sus respectivos instrumentos. para cada variable. El primero contiene 18 ítems y el segundo contiene 25 ítems relacionados con el marco teórico y metodológico de nuestro estudio. Para confirmar la estabilidad y confiabilidad de nuestros instrumentos de investigación, solicitaremos la aprobación de nuestro personal docente, quienes en base a su conocimiento y experiencia en el uso de dichos instrumentos continuarán con la validación de nuestros respectivos instrumentos (cuestionarios) de acuerdo con los estándares desarrollados como se muestra en el anexo 2.

#### **a. Validez del Instrumento:**

La validez del instrumento determina la revisión sobre la presentación del contenido, el contraste de los indicadores y los ítems que miden las variables en estudio. Para Mendoza y Morales (2013), estima la validez como un hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir.

**b. Confiabilidad del Instrumento:**

Según refiere Morales y Mendoza (2013), la confiabilidad es una cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que al ser aplicada una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes periodos de tiempo, permite obtener similares resultados.

En la investigación se empleó el coeficiente Alpha de Cronbach, para describir las estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba.

La medición va de 0 a 1, según el siguiente detalle:

- De 0,00 a 0,19 representa un nivel muy débil.
- De 0,20 a 0,39 débil.
- De 0,40 a 0,59 un nivel moderado.
- De 0,60 a 0,79 es fuerte
- De 0,80 a 1,00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte.

### Confiabilidad para la variable Proceso de Selección de Personal

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	valido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	total	20	100,0

- a. la eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,737	20

### Confiabilidad para la variable Calidad de Servicio

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	valido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	total	20	100,0

- a. la eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,712	20

### 3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Mediante las técnicas e instrumentos indicados, se utilizará el software Excel de Microsoft Office para el análisis descriptivo, y el software estadístico SPSS en su versión 25, para el análisis inferencial.

El proceso a seguir para el estudio y comentario de la indagación es el siguiente:

- Para la tabulación de datos se realizará. Primero en forma manual y luego se trasladarán los datos a la computadora según corresponda.

- En el tratamiento estadístico se utilizará la estadística descriptiva, utilizando las medidas de tendencia central y otras. Para lo cual se empleará el software estadístico Statical Package for the Social Sciences – SPSS 25 que es el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales.
- Para la prueba de hipótesis se utilizará el t de student y el coeficiente de correlación de Pearson.
- Se efectuaron apreciaciones objetivas respecto a la información obtenida, producto de la utilización de los programas Excel y SPSS, ya sea respecto a las hipótesis, las variables y los indicadores para luego constatar y formular las conclusiones parciales y generales de la investigación.
- Para la prueba de hipótesis se utilizará el t de student y el coeficiente de correlación de Pearson.

### **3.9. Tratamiento Estadístico**

Existen una serie de programas informáticos para el tratamiento de los datos, en mi caso utilizare el SPSS 25.

Para una mejor ilustración, estos datos se presentarán en una representación gráfica para la cual usaré un gráfico de barras.

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica**

El estudio se fundamenta en el cumplimiento de la normativa y los parámetros establecidos para desarrollar la investigación, cumpliendo las normas APA para la redacción y presentación de los resultados de la investigación. En este sentido, se cumplió con la mención de los autores y citas de las investigaciones relacionadas con la tesis.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

Se realizó el trabajo de campo a los colaboradores de la Empresa ECOSERM Rancas Estación de Servicios e Hidrocarburos Yanacancha - 2023, fueron encuestados aleatoriamente; para la primera variable del estudio se utilizaron dos cuestionarios de 10 preguntas; lo mismo ocurrió con la segunda variable; cabe señalar que la recopilación de datos a menudo se produjo durante el trabajo horas, siendo los cambios de turno el horario más habitual para la recogida. Los resultados de los datos fueron analizados en términos de frecuencias y porcentajes, luego presentados en tablas y figuras utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales después de aplicar la prueba de normalidad y verificar la consistencia de los datos. Los mismos datos también se utilizaron para examinar la relación entre el Proceso de Selección de Personal y la Optimización de la calidad de servicio, con un nivel de significancia del 5%. Se utilizó la estadística de correlación de Spearman para determinar la fuerza de

la relación entre las variables del estudio y la prueba t de Student para comparar las hipótesis y proporcionar evidencia de apoyo para la nulidad.

#### 4.2. Presentación, análisis e interpretación de datos

**Tabla 1:**

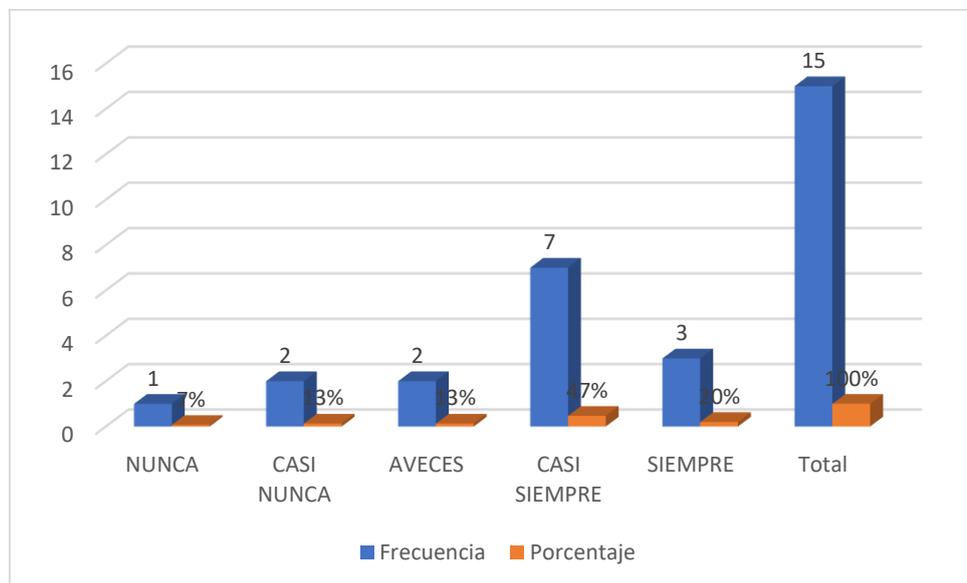
¿Consideras tener los conocimientos suficientes para realizar tu trabajo?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	1	7%
casi nunca	2	13%
a veces	2	13%
casi siempre	7	47%
siempre	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.*

**Gráfico 1:**

¿Consideras tener los conocimientos suficientes para realizar tu trabajo?



**Análisis:** En la tabla 01 y el gráfico 01, se observa que el 7% califica como “nunca”, el 13% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 13% considera como “a veces”, mientras con un 47% se observa “casi siempre”

y el nivel que más prevalece con un 20% califica “siempre”, consideran tener los conocimientos suficientes para realizar su trabajo.

**Tabla 2:**

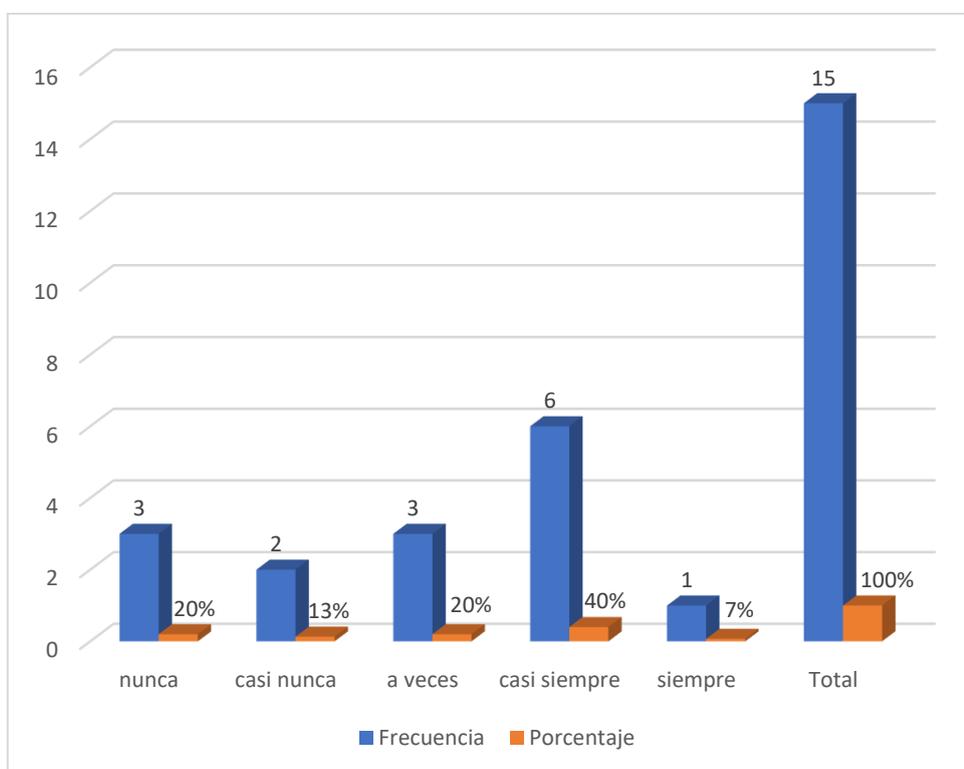
¿Muestras disponibilidad a actualizar y/o adquirir conocimiento sobre la labor que realizas?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	3	20%
casi nunca	2	13%
a veces	3	20%
casi siempre	6	40%
siempre	1	7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.*

**Gráfico 2:**

¿Muestras disponibilidad a actualizar y/o adquirir conocimiento sobre la labor que realizas?



**Análisis:** En la tabla 02 y el gráfico 02, se observa que el 20% califica como “nunca”, el 13% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 20% considera como “a veces”, mientras que el nivel que más prevalece con un 40% se observa “casi siempre” y con un 7% califica “siempre”, muestran disponibilidad a actualizar y/o adquirir conocimiento sobre la labor que realizan.

**Tabla 3:**

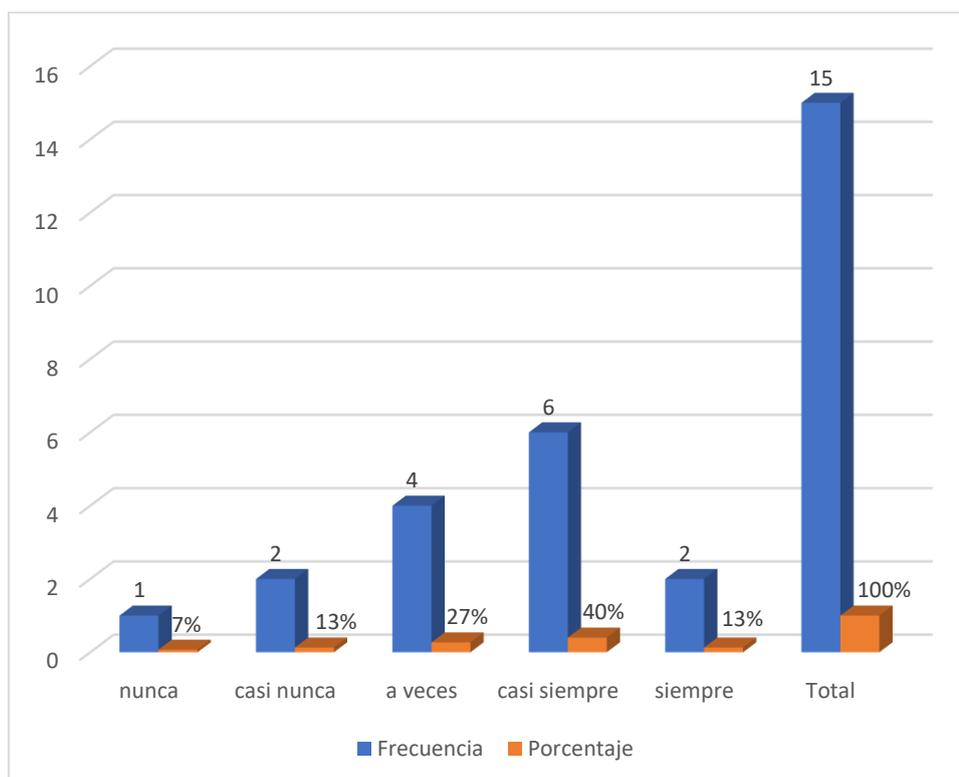
¿Te consideras que tienes habilidades para manipular los equipos de tu trabajo?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	1	7%
casi nunca	2	13%
a veces	4	27%
casi siempre	6	40%
siempre	2	13%
<b>Total</b>	15	100 %

**Fuente:** Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.

**Gráfico 3:**

¿Te consideras que tienes habilidades para manipular los equipos de tu trabajo?



**Análisis:** En la tabla 03 y el gráfico 03, se observa que el 7% califica como “nunca”, el 13% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 27% considera como “a veces”, mientras que el nivel que más prevalece con un 40% se observa “casi siempre” y con un 13% califica “siempre”, consideran que tienen habilidades para manipular los equipos de tu trabajo.

**Tabla 4:**

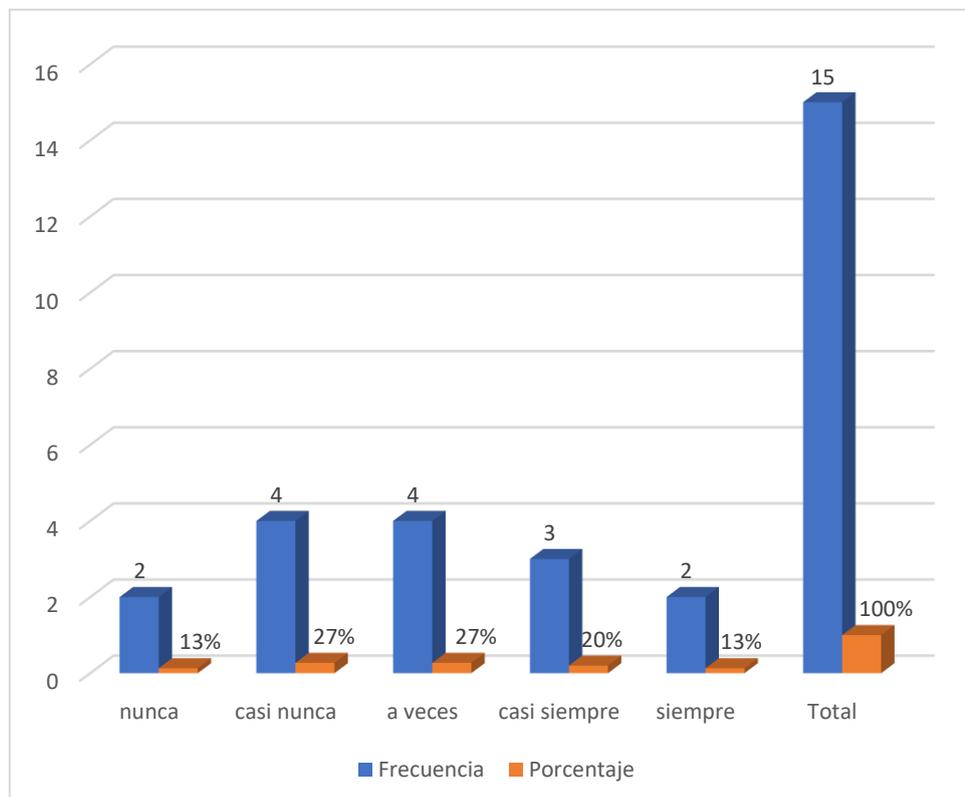
¿Consideras que las habilidades son importantes para realizar un buen trabajo?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	2	13%
casi nunca	4	27%
a veces	4	27%
casi siempre	3	20%
siempre	2	13%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.

**Gráfico 4:**

¿Consideras que las habilidades son importantes para realizar un buen trabajo?



**Análisis:** En la tabla 04 y el gráfico 04, se observa que el 13% califica como “nunca”, el 27% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 27% considera como “a veces”, asimismo con un 20% se observa “casi siempre” y con un 13% califica “siempre”, consideran que las habilidades son importantes para realizar un buen trabajo.

**Tabla 5:**

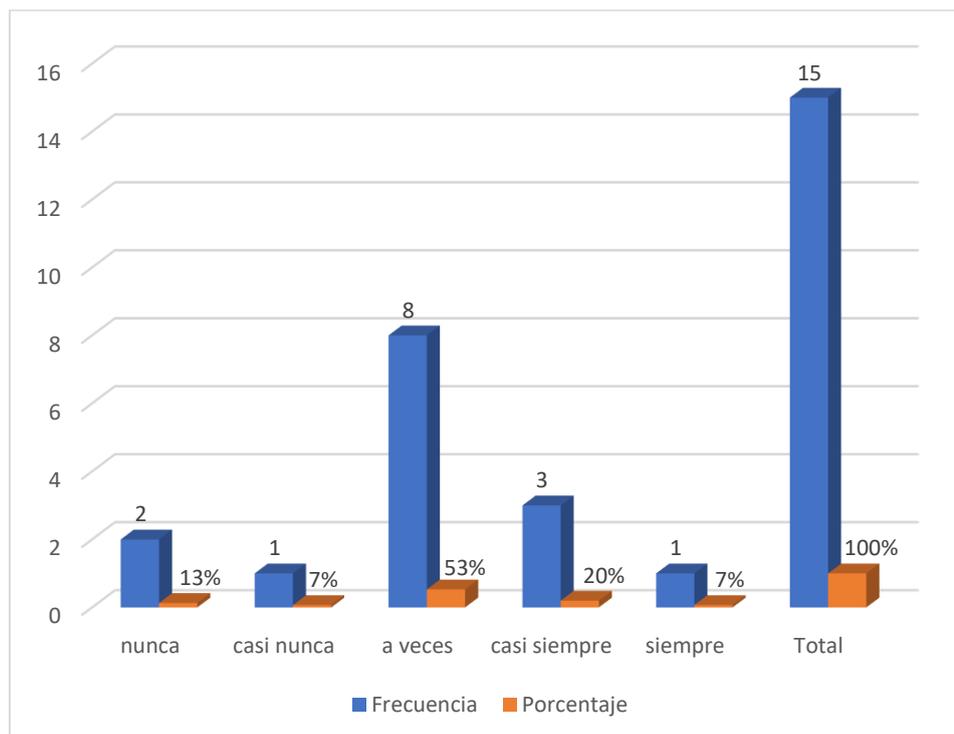
¿Consideras que tu capacidad está acorde a las labores encomendadas?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	2	13%
casi nunca	1	7%
a veces	8	53%
casi siempre	3	20%
siempre	1	7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.

**Gráfico 5:**

¿Consideras que tu capacidad está acorde a las labores encomendadas?



**Análisis:** En la tabla 05 y el gráfico 05, se observa que el 13% califica como “nunca”, el 7% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que el nivel que mal prevalece con un 53% considera como “a veces”, asimismo con un 20% se observa “casi siempre” y con un 7% califica “siempre”, consideran que su capacidad está acorde a las labores encomendadas.

**Tabla 6:**

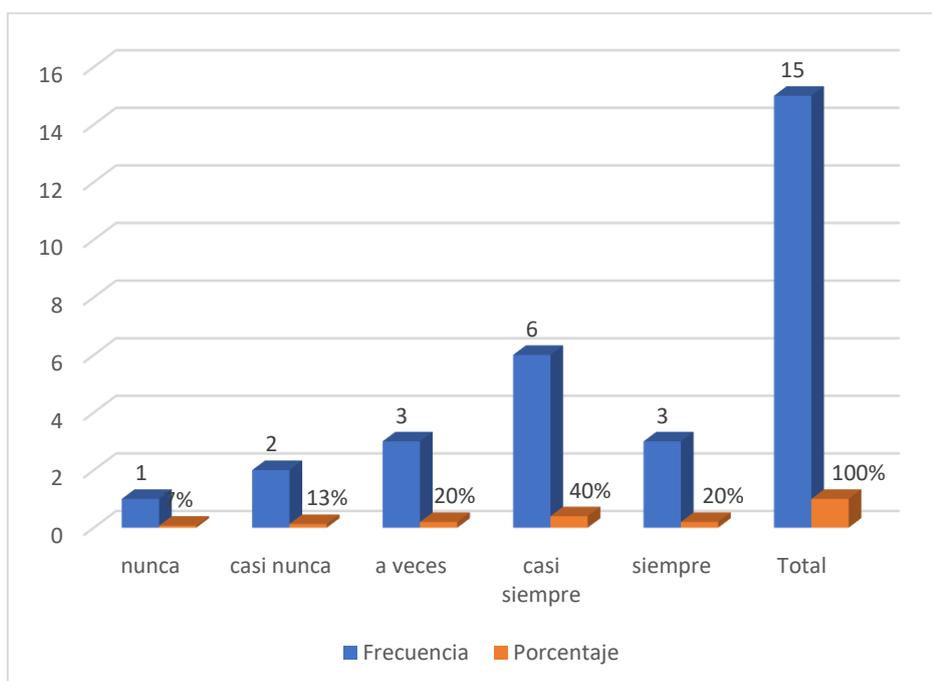
¿Consideras que muestras todas tus capacidades al momento de realizar tu trabajo?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	1	7%
casi nunca	2	13%
a veces	3	20%
casi siempre	6	40%
siempre	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.

**Gráfico 6:**

¿Consideras que muestras todas tus capacidades al momento de realizar tu trabajo?



**Análisis:** En la tabla 06 y el gráfico 06, se observa que el 7% califica como “nunca”, el 13% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 20% considera como “a veces”, asimismo con un 40% se observa “casi siempre” y con un 20% califica “siempre”, consideran que muestras todas tus capacidades al momento de realizar su trabajo.

**Tabla 7:**

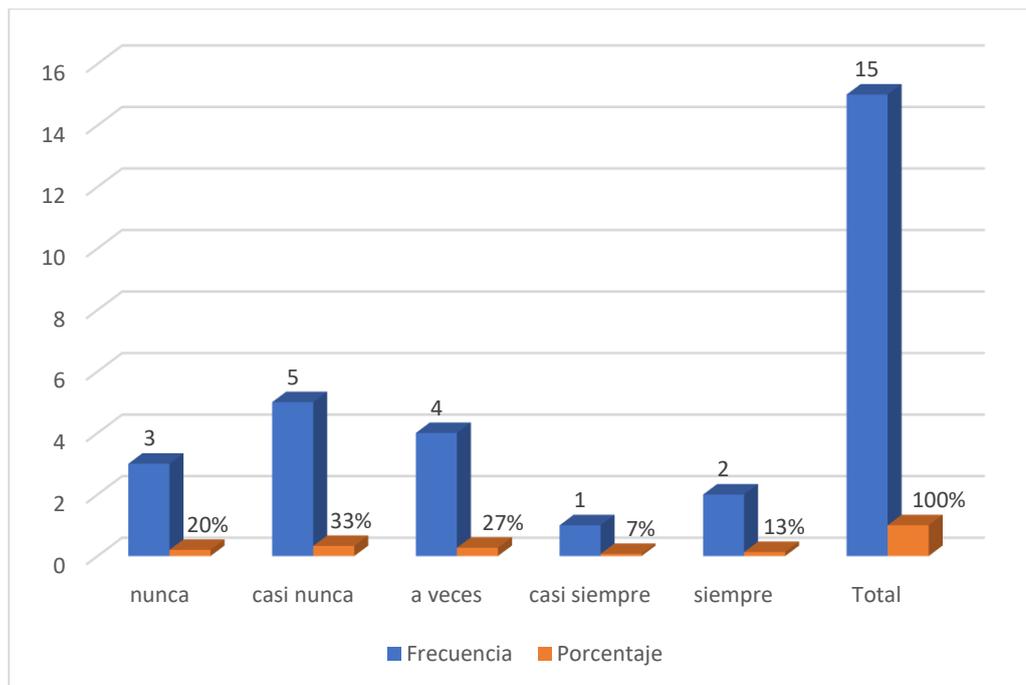
¿Te sientes motivado para realizar un buen trabajo?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	3	20%
casi nunca	5	33%
a veces	4	27%
casi siempre	1	7%
siempre	2	13%
<b>Total</b>	15	100 %

**Fuente:** Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.

**Gráfico 7:**

¿Te sientes motivado para realizar un buen trabajo?



**Análisis:** En la tabla 07 y el gráfico 07, se observa que el 20% califica como “nunca”, el 33% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 27% considera como “a veces”, asimismo con un 7% se observa “casi siempre” y con un 13% califica “siempre”, se sienten motivado para realizar un buen trabajo.

**Tabla 8:**

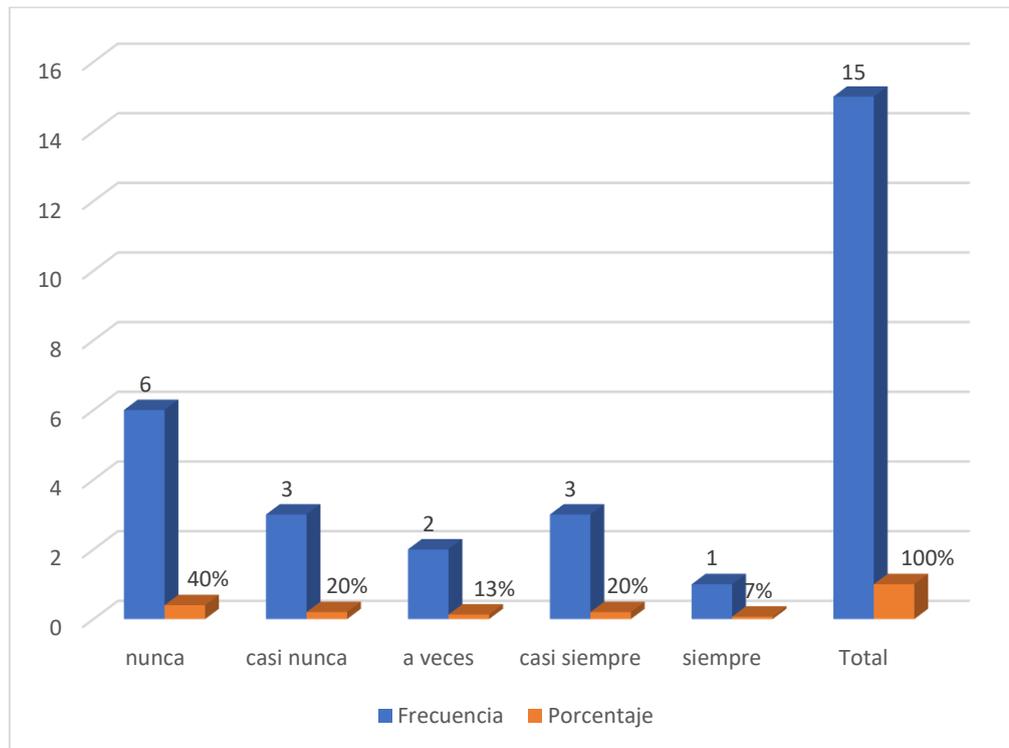
¿Esperas que otros te motivan para realizar un buen trabajo?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	6	40%
casi nunca	3	20%
a veces	2	13%
casi siempre	3	20%
siempre	1	7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.*

**Gráfico 8:**

¿Esperas que otros te motivan para realizar un buen trabajo?



**Análisis:** En la tabla 08 y el gráfico 08, se observa que el nivel que más prevalece es el 40% califica como “nunca”, el 20% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 13% considera como “a veces”, asimismo con un 20% se observa “casi siempre” y con un 7% califica “siempre”, esperan que otros lo motiven para realizar un buen trabajo.

**Tabla 9:**

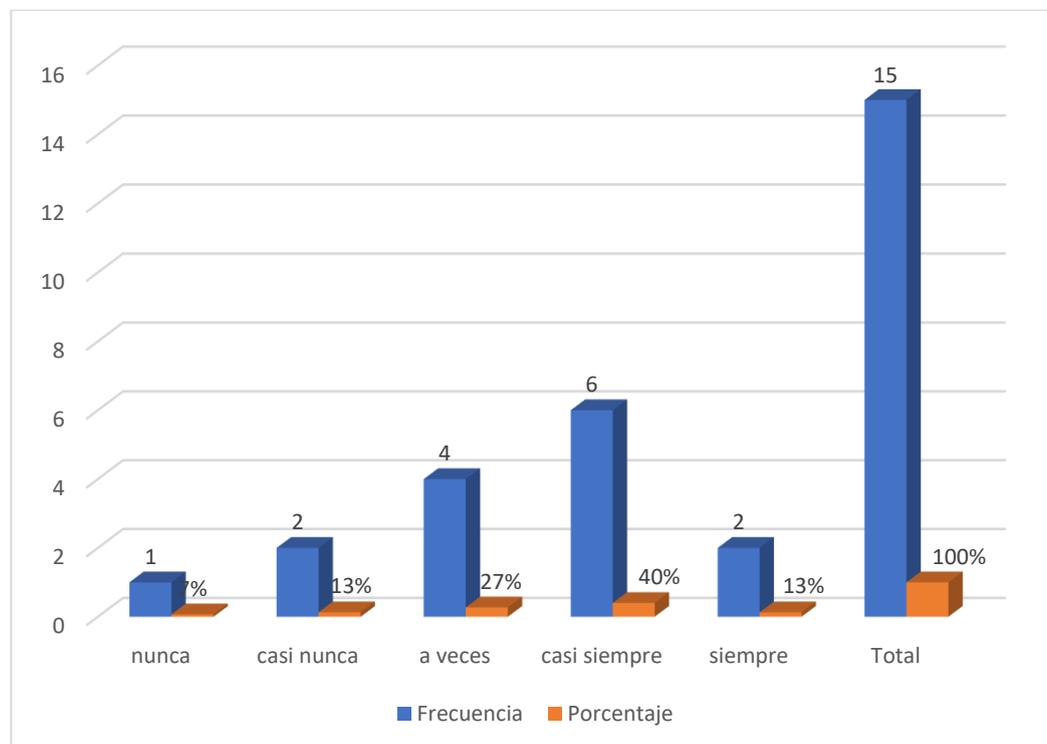
¿Demuestras actitud ante los problemas laborales?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	1	7%
casi nunca	2	13%
a veces	4	27%
casi siempre	6	40%
siempre	2	13%
<b>Total</b>	15	100 %

**Fuente:** Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.

**Gráfico 9:**

¿Demuestras actitud ante los problemas laborales?



**Análisis:** En la tabla 09 y el gráfico 09, se observa que el 7% califica como “nunca”, el 13% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 27% considera como “a veces”, asimismo con un 40% se observa “casi siempre” y con un 13% califica “siempre”, demuestran actitud ante los problemas laborales.

**Tabla 10:**

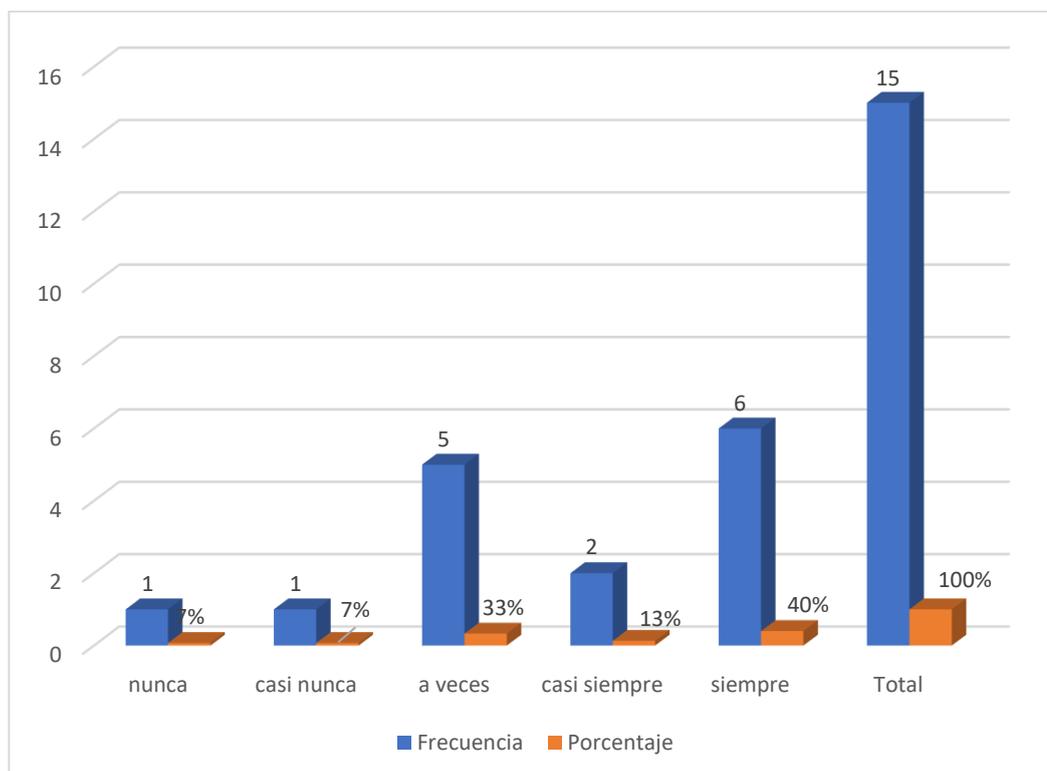
¿Tienes actitudes positivas cuando realizas labores?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	1	7%
casi nunca	1	7%
a veces	5	33%
casi siempre	2	13%
siempre	6	40%
<b>Total</b>	15	100 %

**Fuente:** Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.

**Gráfico 10:**

¿Tienes actitudes positivas cuando realizas labores?



**Análisis:** En la tabla 10 y el gráfico 10, se observa un 7% califica como “nunca”, como también el 7% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 33% considera como “a veces”, asimismo con un 13% se observa “casi siempre” y con un 40% califica “siempre”, tienen actitudes positivas cuando realizan labores.

**Tabla 11:**

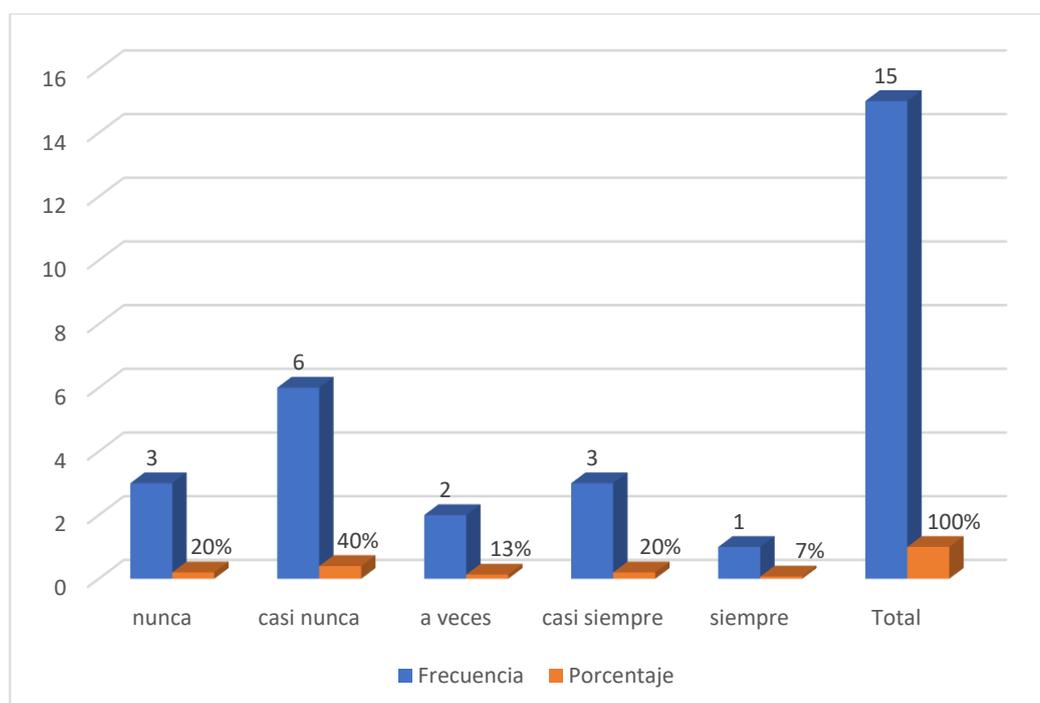
¿Consideras que el ambiente interno es satisfactorio en tu centro de trabajo?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	3	20%
casi nunca	6	40%
a veces	2	13%
casi siempre	3	20%
siempre	1	7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.

**Gráfico 11:**

¿Consideras que el ambiente interno es satisfactorio en tu centro de trabajo?



**Análisis:** En la tabla 11 y el gráfico 11, se observa un 20% califica como “nunca”, como también el 40% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 13% considera como “a veces”, asimismo con un 20% se observa “casi siempre” y con un 1% califica “siempre”, consideran que el ambiente interno es satisfactorio en su centro de trabajo.

**Tabla 12:**

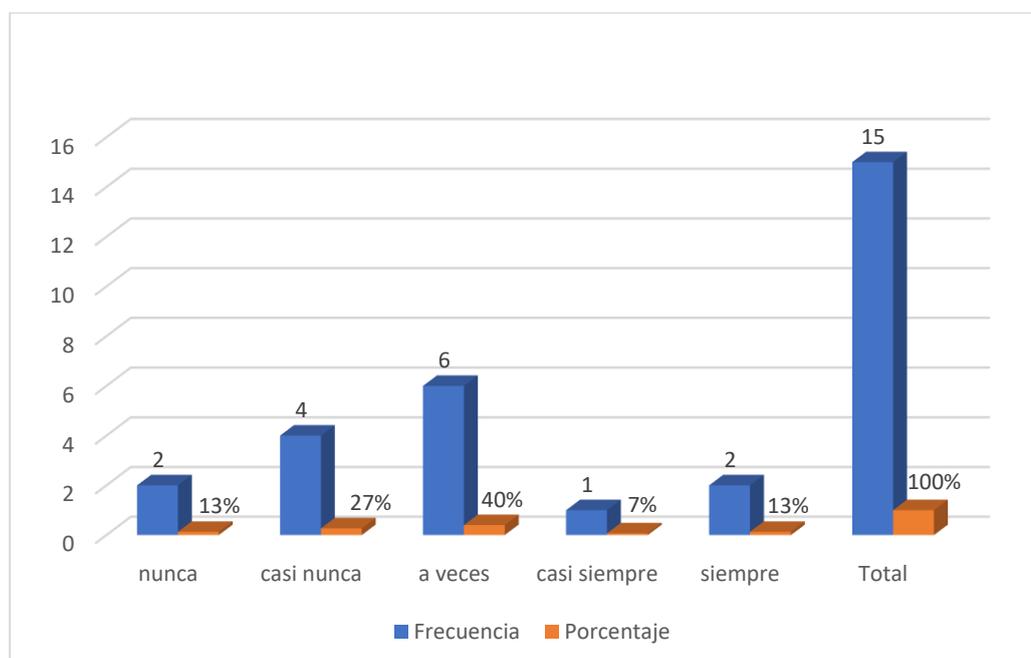
¿Consideras que el clima laboral de tu organización influye en la calidad del servicio que prestas?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	2	13%
casi nunca	4	27%
a veces	6	40%
casi siempre	1	7%
siempre	2	13%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.

**Gráfico 12:**

¿Consideras que el clima laboral de tu organización influye en la calidad del servicio que prestas?



**Análisis:** En la tabla 12 y el gráfico 12, se observa un 13% califica como “nunca”, como también el 27% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 40% considera como “a veces”, asimismo con un 7% se observa “casi siempre” y con un 13% califica “siempre”, consideran que el clima laboral en su organización influye en la calidad del servicio que presta.

**Tabla 13:**

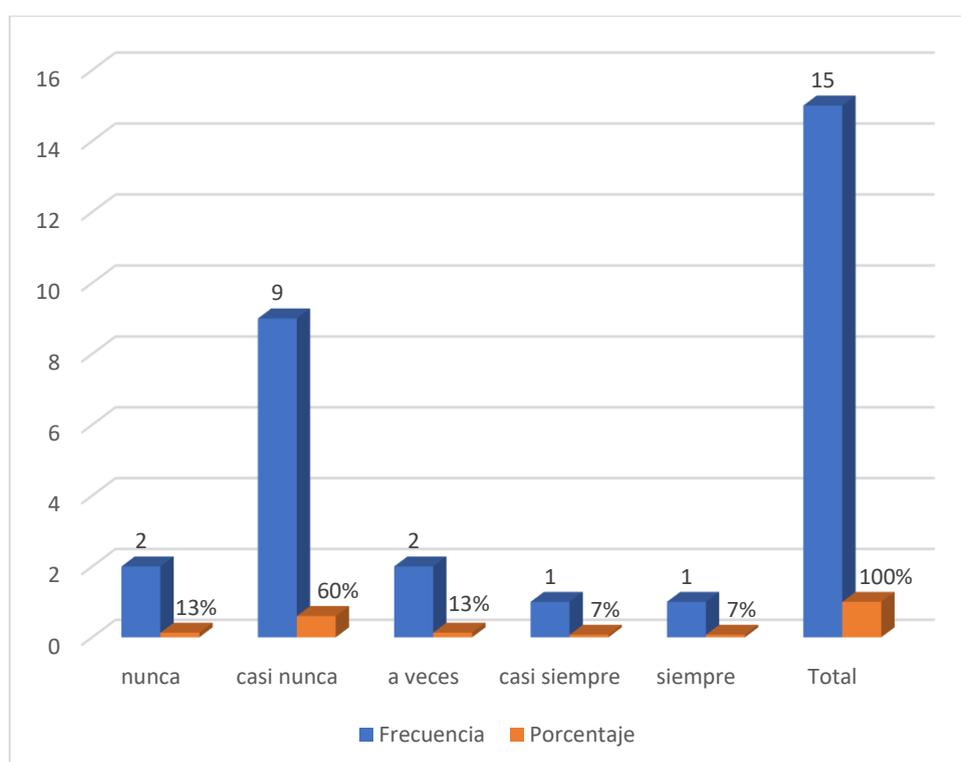
¿Consideras que tu organización te brinda oportunidades para desarrollarte?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	2	13%
casi nunca	9	60%
a veces	2	13%
casi siempre	1	7%
siempre	1	7%
<b>Total</b>	15	100 %

*Fuente:* Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.

**Gráfico 13:**

¿Consideras que tu organización te brinda oportunidades para desarrollarte?



**Análisis:** En la tabla 13 y el gráfico 13, se observa un 13% califica como “nunca”, como también el 60% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 13% considera como “a veces”, asimismo con un 7% se observa “casi siempre” y con un 7% califica “siempre”, consideran que su organización le brinda oportunidades para desarrollarse.

**Tabla 14:**

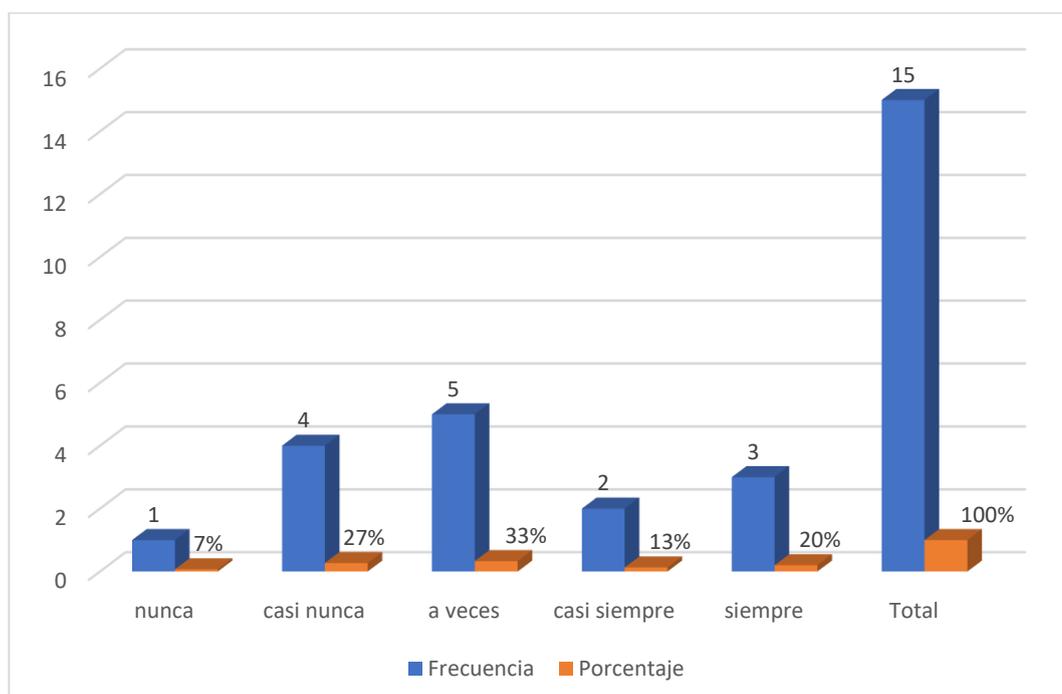
¿Consideras permanecer en tu organización, porque estás seguro de poder desarrollarte como persona?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	1	7%
casi nunca	4	27%
a veces	5	33%
casi siempre	2	13%
siempre	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.

**Gráfico 14:**

¿Consideras permanecer en tu organización, porque estás seguro de poder desarrollarte como persona?



**Análisis:** En la tabla 14 y el gráfico 14, se observa un 7% califica como “nunca”, como también el 27% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 33% considera como “a veces”, asimismo con un 13% se observa “casi siempre” y con un 20% califica “siempre”, consideran permanecer en su organización porque están seguro de poder desarrollarse como persona.

**Tabla 15:**

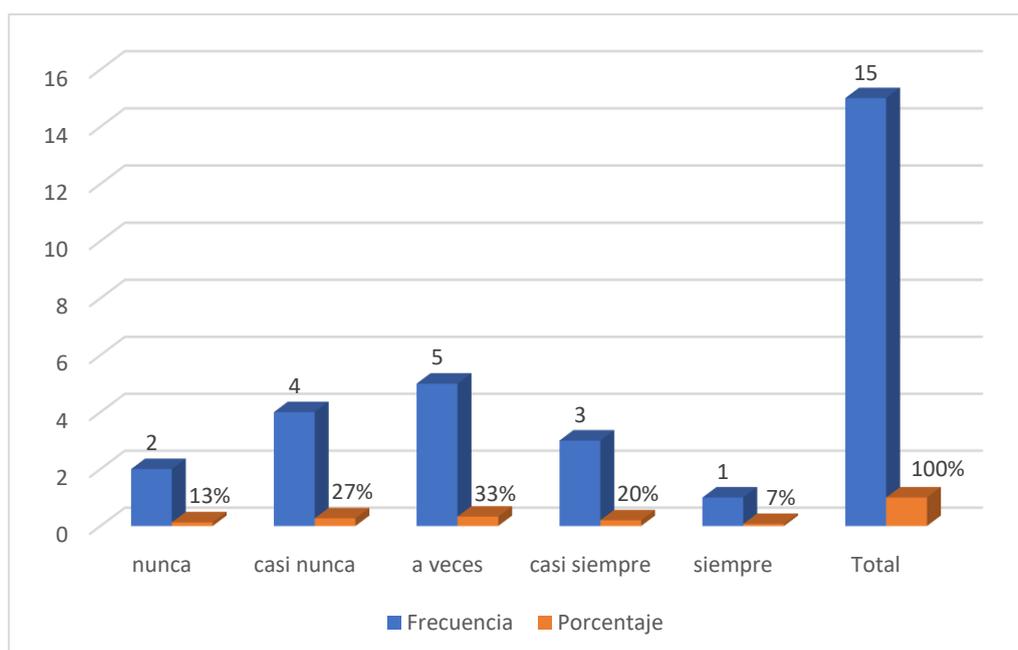
¿Tu organización te brinda todas las condiciones necesarias para realizar un buen trabajo?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	2	13%
casi nunca	4	27%
a veces	5	33%
casi siempre	3	20%
siempre	1	7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.*

**Gráfico 15:**

¿Tu organización te brinda todas las condiciones necesarias para realizar un buen trabajo?



**Análisis:** En la tabla 15 y el gráfico 15, se observa un 13% califica como “nunca”, como también el 27% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 33% considera como “a veces”, asimismo con un 20% se observa “casi siempre” y con un 7% califica “siempre”, que la organización les brinda todas las condiciones necesarias para realizar un buen trabajo.

**Tabla 16:**

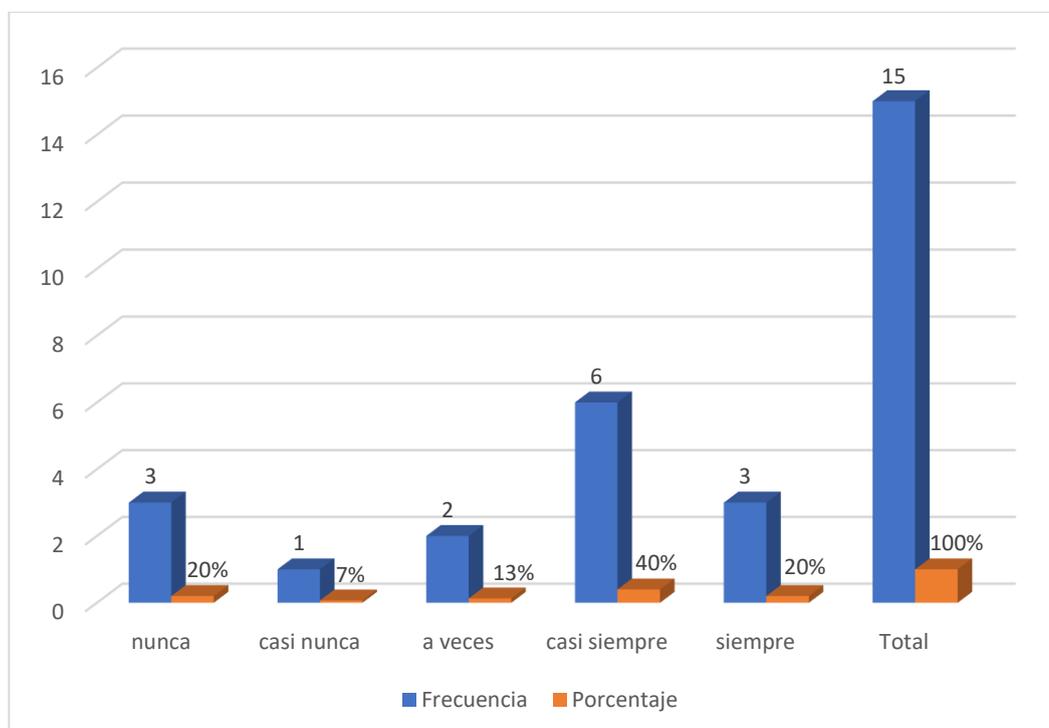
¿Las instalaciones de tu organización son seguras para la labor que realizas?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	3	20%
casi nunca	1	7%
a veces	2	13%
casi siempre	6	40%
siempre	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.

**Gráfico 16:**

¿Las instalaciones de tu organización son seguras para la labor que realizas?



**Análisis:** En la tabla 16 y el gráfico 16, se observa un 20% califica como “nunca”, como también el 7% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 13% considera como “a veces”, asimismo con un 40% se observa “casi siempre” y con un 20% califica “siempre”, que las instalaciones de su organización son seguras para la labor que realizan.

**Tabla 17:**

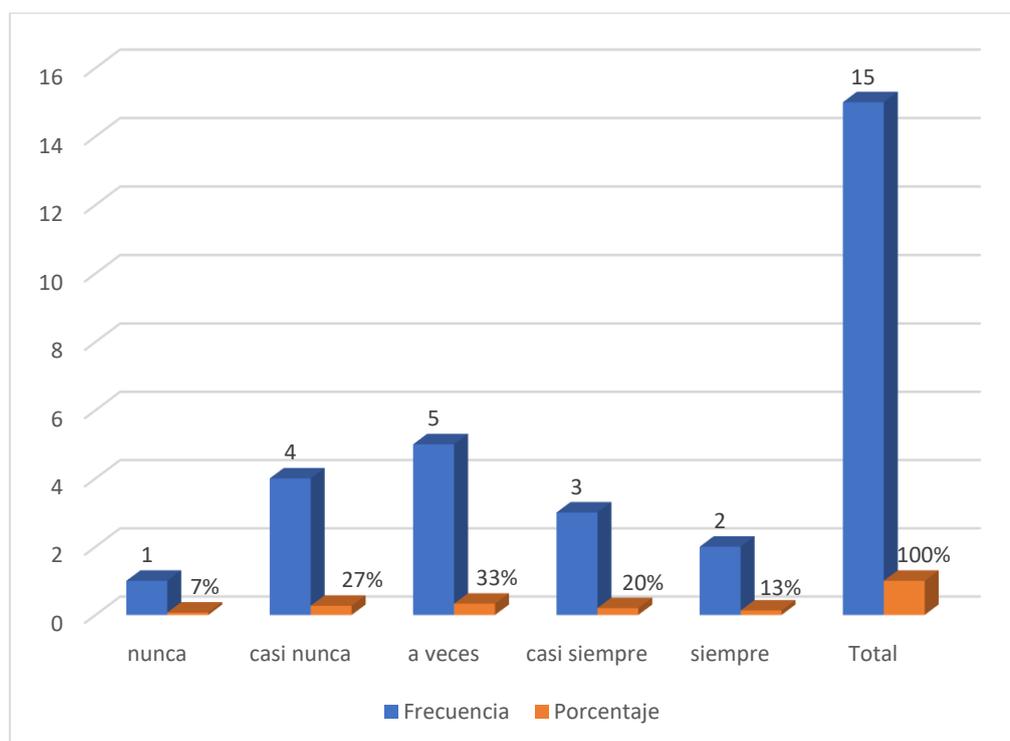
¿Consideras que tu organización reconoce el trabajo que realizas?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	1	7%
casi nunca	4	27%
a veces	5	33%
casi siempre	3	20%
siempre	2	13%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.*

**Gráfico 17:**

¿Consideras que tu organización reconoce el trabajo que realizas?



**Análisis:** En la tabla 17 y el gráfico 17, se observa un 7% califica como “nunca”, como también el 27% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 33% considera como “a veces”, asimismo con un 20% se observa “casi siempre” y con un 13% califica “siempre”, consideran que su organización reconoce el trabajo que realizan.

**Tabla 18:**

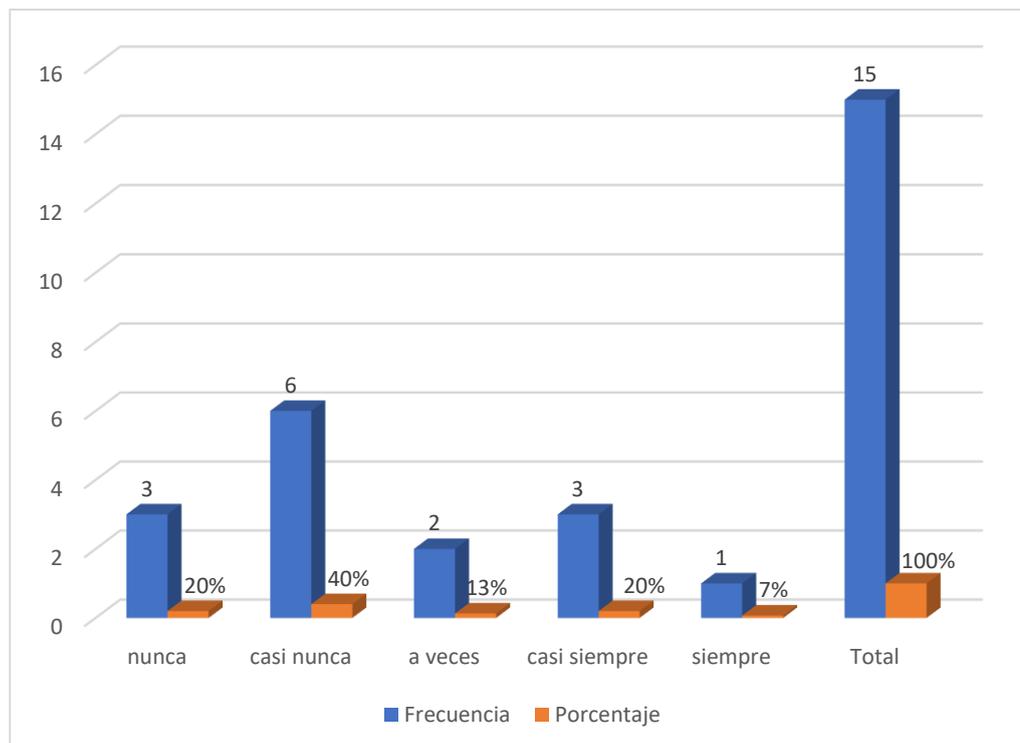
¿Consideras que tu remuneración está acorde a las labores que realizas?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	3	20%
casi nunca	6	40%
a veces	2	13%
casi siempre	3	20%
siempre	1	7%
<b>Total</b>	15	100 %

**Fuente:** Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.

**Gráfico 18:**

¿Consideras que tu remuneración está acorde a las labores que realizas?



**Análisis:** En la tabla 18 y el gráfico 18, se observa un 20% califica como “nunca”, como también el 40% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 13% considera como “a veces”, asimismo con un 20% se observa “casi siempre” y con un 7% califica “siempre”, consideran que su remuneración está acorde a las labores que realizan.

**Tabla 19:**

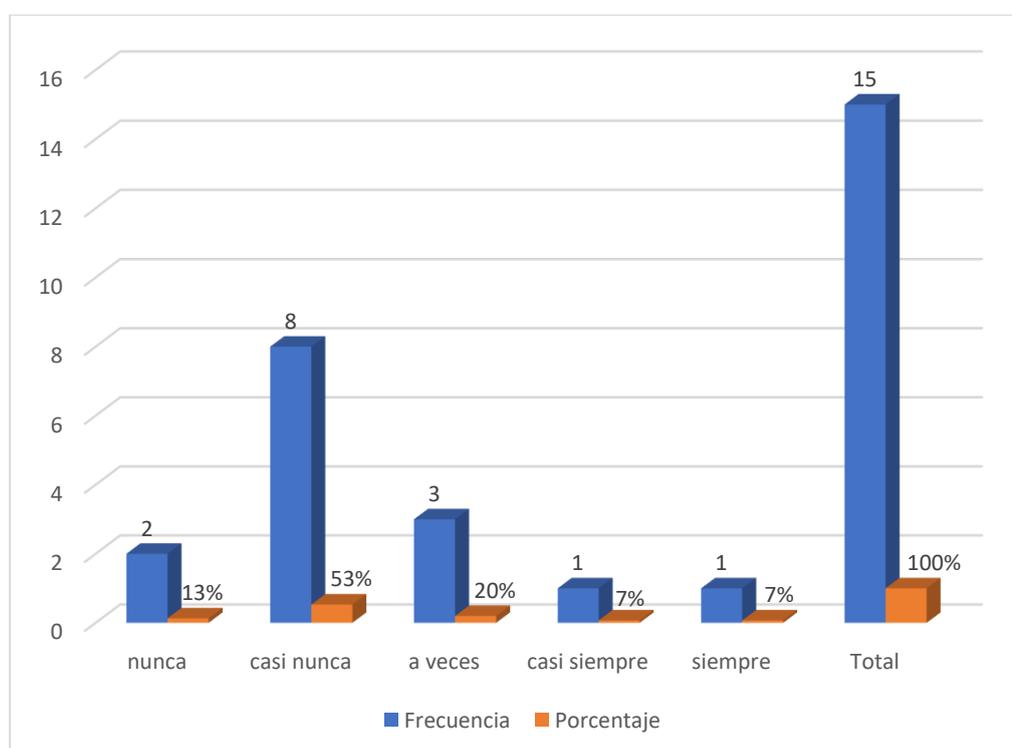
¿Considera que cuentan con un local apropiado y atractivo?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	2	13%
casi nunca	8	53%
a veces	3	20%
casi siempre	1	7%
siempre	1	7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.

**Gráfico 19:**

¿Considera que cuentan con un local apropiado y atractivo?



**Análisis:** En la tabla 19 y el gráfico 19, se observa un 13% califica como “nunca”, como también el 53% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 20% considera como “a veces”, asimismo con un 7% se observa “casi siempre” y con un 7% califica “siempre”, consideran que cuenta con un local apropiado y atractivo.

**Tabla 20:**

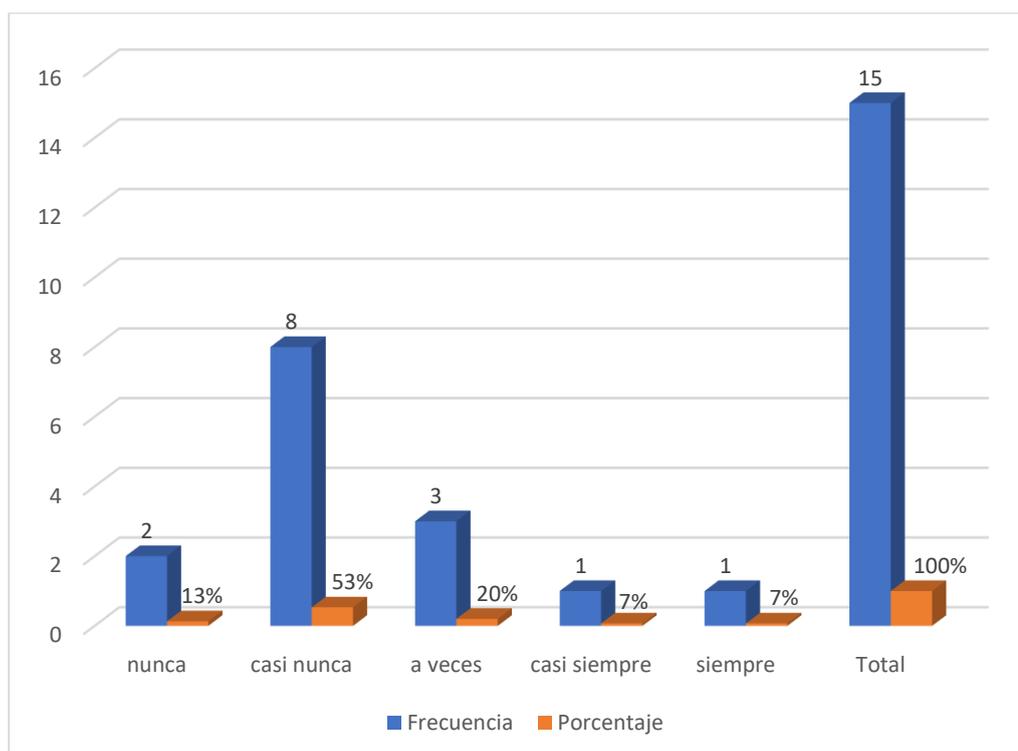
¿Considera que cuentan con un servicio apropiado y atractivo?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nunca	1	7%
casi nunca	2	13%
a veces	8	53%
casi siempre	3	20%
siempre	1	7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta a los Colaboradores de la Empresa ECOSERM – Rancas 2023.

**Gráfico 20:**

¿Considera que cuentan con un servicio apropiado y atractivo?



**Análisis:** En la tabla 20 y el gráfico 20, se observa un 13% califica como “nunca”, como también el 53% de los encuestados refleja “casi nunca”, notamos que un 20% considera como “a veces”, asimismo con un 7% se observa “casi siempre” y con un 7% califica “siempre”, consideran que cuenta con un servicio apropiado y atractivo.

### **4.3. Prueba de hipótesis**

#### **4.3.1. Prueba de la significancia de la hipótesis general**

##### **a) Sistema de hipótesis General**

**Ho:  $r_{XY} = 0$  Hipótesis nula**

Ho Es significativa la Relación del Proceso de Selección de Personal lo cual no permite optimizar la calidad del servicio de los colaboradores de ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.

**Ha:  $r_{XY} \neq 0$  Hipótesis alternativa**

Hi Es significativa la Relación del Proceso de Selección de Personal lo cual si permite optimizar la calidad del servicio de los colaboradores de ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.

**Tabla 21:**  
*Contrastación de la Hipótesis General*

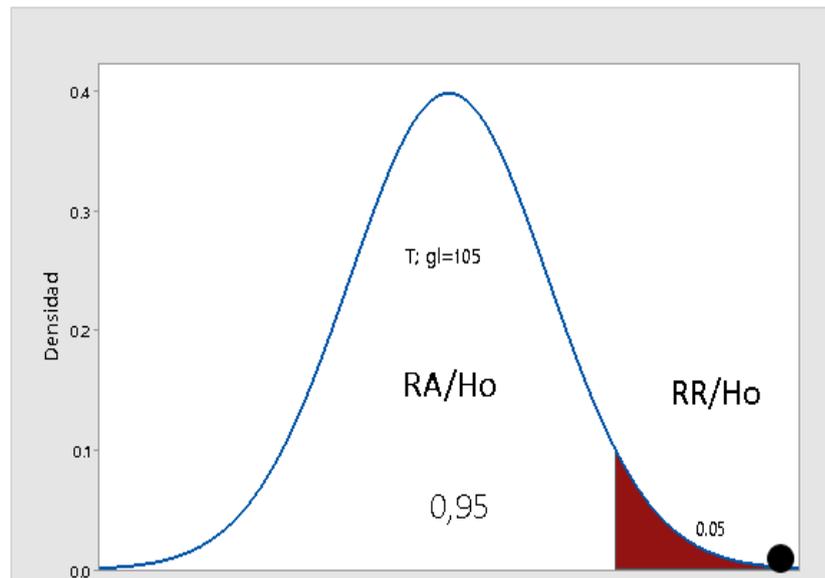
		Proceso de Selección Personal	de de	Optimizar la Calidad de Servicio	la de
Rho de Spearman	Proceso de Selección Personal	Coeficiente decorrelación	1,000	,405	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	15	15	
	Optimizar la Calidad de Servicio	Coeficiente decorrelación	,405	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	15	15	

### **Interpretación**

Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.405, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,001 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: Es significativa la Relación del Proceso de Selección de Personal lo cual si permite optimizar la calidad del servicio de los colaboradores de ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.

### Gráfico 21:

Distribución de la prueba T para la docimasia de la hipótesis general.



*Fuente:* Generado con el Software estadístico.

Del Gráfico 21 notamos que el valor calculado se ubica en la región de rechazo, además se deduce que la probabilidad asociada al modelo es:

$$P(t > 405) = 0,000 < 5\%$$

#### 4.3.2. Prueba de la significancia de las hipótesis específicas

**Software estadístico**

**Hipótesis Especifica 1**

**Ho:  $r_{XY} = 0$  Hipótesis nula**

No es significativa la relación del Proceso de Selección en su dimensión Preselección con la Fiabilidad del colaborador para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.

**Ha:  $r_{XY} \neq 0$  Hipótesis alternativa**

Si es significativa la relación del Proceso de Selección en su dimensión Preselección con la Fiabilidad del colaborador para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.

**Tabla 22:**  
Contrastación de la Hipótesis Especifica 1

			Preselección.	Fiabilidad del Colaborador
Rho de Spearman	Preselección	Coeficiente decorrelación	1,000	,400
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Fiabilidad del Colaborador.	Coeficiente decorrelación	,400	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

### Interpretación

Según los resultados obtenidos para comprobar la primera hipótesis específica se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.400, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: Si es significativa la relación del Proceso de Selección en su dimensión Preselección con la Fiabilidad del colaborador para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.

## Hipótesis Especifica 2

**Ho:  $r_{XY} = 0$  Hipótesis nula**

No es significativa la relación del Proceso de Selección en su dimensión Evaluación de habilidades y pruebas técnicas con la competencia de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.

**Ha:  $r_{XY} \neq 0$  Hipótesis alternativa**

Si es significativa la relación del Proceso de Selección en su dimensión Evaluación de habilidades y pruebas técnicas con la competencia de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.

**Tabla 23:**  
Contrastación de la Hipótesis Especifica 2

			Evaluación de Habilidades	Pruebas Técnicas con la Competencia del colaborador
Rho de Spearman	Evaluación de Habilidades	Coefficiente de correlación	1,000	,255
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Pruebas Técnicas con la Competencia del colaborador	Coefficiente de correlación	,255	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

## **Interpretación**

Según los resultados obtenidos para comprobar la primera hipótesis específica se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.255 el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna por lo tanto: Si es significativa la relación del Proceso de Selección en su dimensión Evaluación de habilidades y pruebas técnicas con la competencia de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.

### **Hipótesis Especifica 3**

#### **Ho: $r_{XY} = 0$ Hipótesis nula**

No es significativa la relación del Proceso de Selección en su dimensión Integración se relaciona con la personalización de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.

#### **Ha: $r_{XY} \neq 0$ Hipótesis alternativa**

Si es significativa la relación del Proceso de Selección en su dimensión Integración se relaciona con la personalización de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.

**Tabla 24:**  
Contrastación de la Hipótesis Especifica 3

		Integración	Personalización
Rho de Spearman	Integración	Coefficiente decorrelación	1,000
		Sig. (bilateral)	,345
		N	15
	Personalización	Coefficiente decorrelación	,345
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

**Interpretación**

Según los resultados obtenidos para comprobar la tercera hipótesis específica se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.345, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: a) Si es significativa la relación del Proceso de Selección en su dimensión Integración se relaciona con la personalización de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.

**4.4. Discusión de resultados**

Respecto a los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.405, el que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,001 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis

alterna se cumple entonces: Es significativa la Relación del Proceso de Selección de Personal lo cual si permite optimizar la calidad del servicio de los colaboradores de ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.

Tomando en cuenta el objetivo general es: Determinar de qué manera el Proceso de Selección de Personal permitirá optimizar la calidad del servicio de los colaboradores de ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023 se hace unas similitudes de los resultados que se obtuvieron con otras investigaciones de los antecedentes de esta investigación que se da a conocer de la siguiente manera:

**Medina, A.A. (2016)**, en su trabajo de investigación, el modelo de investigación en el proceso administrativo se basa en un enfoque cuantitativo-cualitativo, centrándose en los aspectos cualitativos, ya que las direcciones de acción se basan en los empleados, clientes, proveedores y propietarios de la empresa Automotores Carlos Larrea T. Ltd., tiene como objetivo buscar e interpretar hechos a través de encuestas y entrevistas adecuadas y luego interpretar sus respuestas. El tipo de investigación es de campo, recogiendo información de empleados, clientes, proveedores y directivos de Automotores Carlos Larrea T. Cía. Ltd. tiene como objetivo identificar los factores que influyen en un mal servicio al cliente con el fin de desarrollar modelos de gestión de recursos humanos y mejorar los servicios.

Según el autor **González F. (2011)**, en Investigación titulada “Gestión del talento y motivación de los empleados en el Instituto Técnico Superior “Guaranda” en el primer semestre Presentado en la Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador. El objetivo general declarado es: determinar cómo la gestión

de recursos humanos influye en la motivación de los empleados para mejorar las relaciones interorganizacionales y, a su vez, la motivación de los empleados.

Según la investigación realizada, la imagen de la organización de gestión de RRHH se determina como positiva con un 18.80%, en un nivel promedio de 19.67% y en un nivel negativo de 51.52%, lo que indica claramente la necesidad de aplicar estrategias de cambio para mejorar y aumentar esta positividad institucional.

**Olivera T. E. (2018).** Las conclusiones fueron las siguientes:

Los responsables directos de la organización cliente no valoran sus talentos y no les dan un trato adecuado e igualitario, por lo que los empleados sienten que no tienen un responsable directo que les ayude a despejar dudas o les pida seguir adelante. algunos procedimientos.

Los empleados de la institución no tenían bien establecida la cultura organizacional, pues algunos socios desconocían cuál es la propuesta del banco, cuál es la visión de futuro, cuáles son las metas de corto y mediano plazo y cómo cada individuo puede contribuir. el logro de sus objetivos de inversión. En Constructores, agencia BCP de la unidad bancaria, la gestión del talento está decayendo y el clima laboral es insuficiente, lo que afecta a todos los empleados, haciendo que la integración de las personas sea casi inexistente, por lo que no hay compromiso de los empleados para alcanzar metas en equipo.

En cuanto a una investigación realizada por **Osorio T, y Zaravia S. (2017)**. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el personal de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016. Según Hernández (2014) coeficiente

$r = 0,549$ . La muestra fue probabilística de 50 personas y el instrumento utilizado para la recolección de datos fue una encuesta escala Likert Concluyendo que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios de los líderes regionales en la planificación, presupuestación y gestión de asuntos territoriales del gobierno regional - Huancavelica - 2016: Según los resultados del coeficiente  $r =$ , existe una relación significativa relación de 0,549, que puede interpretarse como positiva, indicando un resultado positivo.

Del mismo modo, también Inga J.F. (2019), explicar la relación que existe entre la gestión de personal y el desempeño ejecutivo Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión- Pasco 2016, existe una correlación significativa entre la gestión del talento como herramienta competitiva y el desempeño de los administradores. Esta afirmación se basa en un 76,4% de comentarios positivos de los administradores sobre la gestión del talento. La eficiencia es del 76,4%. Esto significa que según la herramienta de recolección de datos existe cierta correlación entre estas dos variables, pues según los resultados obtenidos, el porcentaje de aceptación o calificación en el manejo de personal es igual al desempeño laboral del empleado, el cual va del 76.4% al 76.4. 3%. Esto nos muestra un mayor nivel de gestión del talento.

Así mismo **Marcelo M. L. (2019)** en su artículo se titula: La gestión de recursos humanos como herramienta competitiva para el desempeño de los empleados del gobierno regional de Pasco, se estableció la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño de los empleados en el Gobierno Regional de Pasco en 2017; El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,550, así mismo se determinó la relación entre la contratación y el desempeño de los empleados en el Gobierno Regional de Pasco en el año 2017; El coeficiente

de correlación de Spearman fue de 0,360, como también se determinó la relación entre el desarrollo humano y el desempeño de los empleados en el Gobierno Regional de Pasco en 2017; El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,480, Finalmente se determinó la relación entre la remuneración y el desempeño de los empleados del Gobierno Regional de Pasco en 2017; El coeficiente de correlación de Spearman es 0,480 obteniéndose estos resultados en el grupo de estudio.

## CONCLUSIONES

1. Un proceso de contratación bien planificado y completado es esencial para optimizar la calidad de los servicios a los empleados en una organización. Garantiza que los empleados estén adecuadamente calificados, motivados y alineados con los valores y objetivos de la empresa, mejorando así la satisfacción del cliente y el desempeño organizacional general.
2. Un proceso de contratación que optimice la calidad del servicio de los socios es fundamental para mejorar el rendimiento y la satisfacción de los empleados en cualquier organización.
3. Garantiza que los empleados estén adecuadamente calificados, motivados y alineados con los valores y objetivos de la empresa, mejorando así la satisfacción del cliente y el desempeño organizacional general.
4. El proceso de selección de personal juega un papel vital en la optimización de la calidad de los servicios a los empleados. Las opciones efectivas, alineadas con los valores y las necesidades, así como el diseño y la medición orientados a los resultados, ayudarán a garantizar un servicio al cliente superior y la satisfacción de los empleados y clientes.

## **RECOMENDACIONES**

1. Utilizar múltiples fuentes de contratación no se limita a una sola fuente de contratación. Usar portales de empleo, redes sociales, referencias de empleados actuales y agencias de contratación para ampliar su grupo de candidatos.
2. El proceso de selección, debe definir claramente el perfil laboral y las habilidades requeridas para tener éxito en el puesto. Esto le facilitará la búsqueda de candidatos que se ajusten a las necesidades de su organización.
3. Implementar pruebas y evaluaciones específicas del trabajo para evaluar las habilidades técnicas y de comportamiento de los candidatos. Estas pruebas pueden incluir ejercicios de resolución de problemas, demostraciones o pruebas de conocimientos.
4. Mentoría y desarrollo continuo proporcionara a los empleados programas de tutoría y desarrollo profesional cuando se unan a la organización. Esto les ayudará a mejorar sus habilidades y mantener un alto nivel de servicio.
5. Continuamente el proceso de selección de evaluar periódicamente el proceso de selección para identificar posibles mejoras. Asegurará comprender las tendencias de contratación y las mejores prácticas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiavenato, Idalberto, (2000), Administración de Recursos Humanos, Colombia, Mc Graw Hill, Quinta Edición.
- Chiavenato, I (2002), Gestión del Talento Humano, México, Mc Graw Hill, Cuarta Edición. Chiavenato, I (2004), Introducción a la Teoría General de la Administración, México, Mc Graw Hill, Séptima Edición.
- Chiavenato, Idalberto, (2007), Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones, México, Mc Graw Hill Interamericana, Octava Edición.
- Fayol, Henri, (1987), Administración Industrial y General, México, Librería El Ateneo Editorial, Décimo Cuarta Edición.
- Kliksberg, Bernardo, (1995), El pensamiento Organizativo De los dogmas a un nuevo paradigma gerencial, Buenos Aires, Editorial Tesis, Treceava Edición.
- McGregor, Douglas, (1994), El lado Humano de las Organizaciones, Colombia, Mc Graw Hill. Mintzberg, Henry, (2005) La Estructuración de las organizaciones, España, Ariel Economía, Primera Edición.
- Quispe, D. (2014). Administración de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio al público en la municipalidad distrital de Cachicadán. Huamachuco, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/2827>.
- Rodríguez, Y. (2015). Gestión del Talento Humano y su incidencia en la Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT, Cantón.
- Quevedo, D. (2014). Quevedo, Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1110/1/T-UTEQ-0055.pdf>.

Rojas, C. (2015). La Gestión de Calidad y el Servicio que brinda el personal administrativo de la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2013. Huancayo, Perú: Universidad Continental.

Sánchez, H. & Reyes, C. (2002). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Universidad Ricardo Palma / Editorial Universitaria. Sánchez, J. (4 de marzo de 2015).

Conexión Esan. Obtenido de  
<http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/03/04/nuevos-retos-aprendiendoagestionar-calidad-servicio/>.

Sampieri H., Fernández C. y Baptista P., (2010).

## **ANEXOS**

**Anexo N° 1**  
**Instrumento de investigación**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela Profesional de Administración**

**ENCUESTA A LOS COLABORADORES SOBRE PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL**

Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para contestar la presente encuesta para la tesis: “Proceso de Selección de Personal para Optimizar la Calidad de Servicio de los colaboradores de la empresa ECOSERM – Rancas, Estación de Servicios e Hidrocarburos Yanacancha -2023”.

Por favor no escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que usted considere es la más adecuada, de acuerdo a la tabla siguiente:

<b>1 NUNCA</b>	<b>2 CASI NUNCA</b>	<b>3 A VECES</b>	<b>4 CASI SIEMPRE</b>	<b>5 SIEMPRE</b>
----------------	---------------------	------------------	-----------------------	------------------

<b>VARIABLE 1: PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: PRESELECCIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Consideras tener los conocimientos suficientes para realizar tu trabajo?					
2	¿Muestras disponibilidad a actualizar y/o adquirir conocimiento sobre la labor que realizas?					
3	¿Te consideras que tienes habilidades para manipular los equipos de tu trabajo?					
4	¿Consideras que las habilidades son importantes para realizar un buen trabajo?					
5	¿Consideras que tu capacidad está acorde a las labores encomendadas?					
6	¿Consideras que muestras todas tus capacidades al momento de realizar tu trabajo?					
7	¿Te sientes motivado para realizar un buen trabajo?					
8	¿Esperas que otros te motivan para realizar un buen trabajo?					
9	¿Demuestras actitud ante los problemas laborales?					
10	¿Tienes actitudes positivas cuando reas labores?					
<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de habilidades y pruebas técnicas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Consideras que el ambiente interno es satisfactorio en tu centro de trabajo					

12	¿Consideras que el clima laboral de tu organización influye en la calidad del servicio que prestas?					
13	¿Consideras que tu organización te brinda oportunidades para desarrollarte?					
	<b>DIMENSIÓN 3: INTEGRACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿Consideras permanecer en tu organización, porque estás seguro de poder desarrollarte como persona?					
15	¿Tu organización te brinda todas las condiciones necesarias para realizar un buen trabajo?					
16	¿Las instalaciones de tu organización son seguras para la labor que realizas?					
17	¿Consideras que tu organización reconoce el trabajo que realizas?					
18	¿Consideras que tu remuneración está acorde a las labores que realizas?					

**Gracias por tu colaboración.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela Profesional de Administración**

**ENCUESTA A LOS COLABORADORES SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO**

Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para contestar la presente encuesta para la tesis: “Proceso de Selección de Personal para Optimizar la Calidad de Servicio de los colaboradores de la empresa ECOSERM – Rancas, Estación de Servicios e Hidrocarburos Yanacancha -2023”.

Por favor no escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que usted considere es la más adecuada.

<b>1 NUNCA</b>	<b>2 CASI NUNCA</b>	<b>3 A VECES</b>	<b>4 CASI SIEMPRE</b>	<b>5 SIEMPRE</b>
----------------	---------------------	------------------	-----------------------	------------------

<b>VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: EVIDENCIAS FÍSICAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera que cuentan con un local apropiado y atractivo?					
2	¿Considera que el acceso a las instalaciones es fácil?					
3	¿Los equipos para brindar el servicio que presta, son los más adecuados y modernos?					
4	¿los surtidores con los que cuentan la empresa están en óptimas condiciones?					
5	¿A pesar del servicio que presta considera que su apariencia es pulcra?					
6	¿Considera que la empresa les otorga el uniforme adecuado para el servicio que presta?					
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Consideras realizar bien tu trabajo?					
8	¿Muestras un sincero interés en solucionar un problema cuando se presenta?					
9	¿Demuestras transparencia e integridad cuando realizas tu trabajo?					
10	¿Entregas las boletas y/o tickets del servicio y/o producto?					
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Evitas en todo momento hacer esperar a los clientes??					
12	¿Consideras que la empresa está disponible las 24 horas?					
13	¿Consideras ofrecer un pronto servicio a los clientes?					

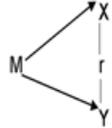
14	¿Consideras estar capacitado para solucionar problemas en los equipos, cuando se te presenten?					
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿Consideras que los productos y/o servicios que ofreces brindan garantía? ¿Consideras que los clientes se sienten seguros cuando realice sus servicios en esta empresa?					
16	¿brindas información detallada de los productos y/o servicios que ofreces?					
17	¿Consideras que los clientes se sienten seguros cuando realizan sus servicios en esta empresa?					
18	¿Inspiras confianza cuando atiendes a los clientes?					
19	¿Muestras responsabilidad al realizar tu trabajo?					
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	¿Muestras una comunicación efectiva con los clientes?					
21	¿Realizas una atención personalizada?					
22	¿Muestras disposición a ayudar a tus clientes?					
23	¿Muestras intereses por brindar un excelente servicio a los clientes?					
24	¿Te muestras atento a las inquietudes de los clientes?					
25	¿Te muestras amable y cortés con los clientes?					

**Gracias por su colaboración.**

## Anexo 2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "Proceso de Selección de Personal para Optimizar la Calidad de Servicio de los colaboradores de la empresa ECOSERM – Rancas, Estación de Servicios e Hidrocarburos Yanacancha – 2023"

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	<p><b>(X)Variable Independiente</b> Proceso de selección de Personal</p> <p><b>(Y)Variable Dependiente</b> Optimizar la Calidad en el servicio</p>	<p>• Preselección. • Evaluación de habilidades y pruebas técnicas. • Integración.</p> <p>• Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimientos</li> <li>✓ Habilidades</li> <li>✓ Capacidades</li> <li>✓ Motivación</li> <li>✓ Actitudes</li> <li>✓ Clima laboral</li> <li>✓ Perspectiva de desarrollo</li> <li>✓ Condiciones de trabajo</li> <li>✓ Reconocimiento</li> <li>✓ Instalaciones</li> <li>✓ Equipos</li> <li>✓ Uniformidad</li> <li>✓ Profesionalidad</li> <li>✓ Integridad</li> <li>✓ Tiempo de espera</li> <li>✓ Rapidez</li> <li>✓ Solución de problemas</li> <li>✓ Garantía</li> <li>✓ Confianza</li> <li>✓ Comunicación</li> <li>✓ Amabilidad</li> <li>✓ Confianza</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental</p> <p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>  GENERAL: Método científico, ESPECÍFICOS: inductivo – deductivo</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental</p>  <p><b>POBLACIÓN</b> 15 trabajadores</p> <p><b>MUESTRA</b> 15 personas</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> Revisión de documentos Encuesta y entrevista</p> <p><b>PROCESAMIENTO DE DATOS</b> Spss, Excel.</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
<p>¿De qué manera el Proceso de Selección de Personal permitirá optimizar la calidad del servicio de los colaboradores de ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023?</p>	<p>Determinar de qué manera el Proceso de Selección de Personal permitirá optimizar la calidad del servicio de los colaboradores de ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.</p>	<p>Es significativa la Relación del Proceso de Selección de Personal lo cual permite optimizar la calidad del servicio de los colaboradores de ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.</p>				
<p>¿De qué manera el Proceso de Selección en su dimensión Preselección se relaciona con la Fiabilidad del colaborador para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023?</p>	<p>Determinar de qué manera el Proceso de Selección en su dimensión Preselección se relaciona con la Fiabilidad del colaborador para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.</p>	<p>Es significativa la relación del Proceso de Selección en su dimensión Preselección con la Fiabilidad del colaborador para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.</p>				
<p>¿De qué manera el Proceso de Selección en su dimensión Evaluación de habilidades y pruebas técnicas se relaciona con la competencia de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023?</p>	<p>Conocer de qué manera el Proceso de Selección en su dimensión Evaluación de habilidades y pruebas técnicas se relaciona con la competencia de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.</p>	<p>Es significativa la relación del Proceso de Selección en su dimensión Evaluación de habilidades y pruebas técnicas con la competencia de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.</p>				
<p>¿De qué manera el Proceso de Selección en su dimensión Integración se relaciona con la personalización de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023?</p>	<p>Evaluar de qué manera el Proceso de Selección en su dimensión Integración se relaciona con la personalización de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.</p>	<p>Es significativa la relación del Proceso de Selección en su dimensión Integración se relaciona con la personalización de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio de la empresa ECOSERM – Rancas, estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha – Pasco, 2023.</p>				

**Anexo N° 3**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Proceso de Selección de Personal para Optimizar la Calidad de Servicio de los colaboradores de la empresa ECOSERM – Rancas, Estación de Servicios e Hidrocarburos Yanacancha -2023”.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Interna</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Conocimiento							
2	Habilidades							
3	Capacidades							
4	Motivación							
5	Actitudes							
	<b>DIMENSIÓN 2: Externa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Clima laboral							
7	Perspectiva de desarrollo							
8	Condiciones de trabajo							
9	Reconocimiento							
	<b>DIMENSIÓN 3: Elementos tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Instalaciones							
11	Equipos							
12	Uniformidad							
	<b>DIMENSIÓN 4: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Profesionalidad							
14	Integridad							
	<b>DIMENSIÓN 5: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Tiempo de espera							
16	Rapidez							
17	Solución de problemas							
	<b>DIMENSIÓN 6: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Garantía							

19	Confianza							
	<b>DIMENSIÓN 7: Empatía</b>							
20	Comunicación							
21	Amabilidad							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [   ]           Aplicable después de corregir [   ]           No aplicable [   ]

de ..... del 2023

Apellidos y nombres del juez validador: .....

DNI: .....

Especialidad del evaluador: .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto v

-----

**Firma del Experto Informante.**